Les cahiers formation des CCI du Finistère

TERTIAIRE

sessions 2012

MIXTE
Papier issu de sources responsables
FSC® C006327

CCI Brest
Tél 02 98 30 45 78
Fax 02 98 28 26 95

CCI MORLAIX
Tél 02 98 62 39 31
Fax 02 98 62 39 50

CCI QUIMPER CORNOUAILLE
Tél 02 98 98 29 58
Fax 02 98 98 29 39

Conception-réalisation APPALOOSA 02 98 79 81 00 - Illustration : Laurent Vanhelle © - Impression : Cloître imprimeurs

Les cahiers formation des CCI du Finistère

sessions 2012

TERTIAIRE

- Dirigeants - Cadres
- Encadrement Intermédiaire
- Ressources Humaines
- Efficacité Professionnelle
- Assistant(e) - Secrétariat
- Comptabilité - Gestion
- Commercial - Vente - Marketing
- Export
- Achats

CCI Brest

CCI MORLAIX

CCI QUIMPER CORNOUAILLE

Notre démarche pédagogique : faciliter le passage du savoir à l'action

La politique de formation conduite par les Chambres de commerce et d'industrie du Finistère vise à promouvoir une logique de "formation durable", c'est-à-dire respectueuse de l'individu, de l'entreprise, de leur environnement et de leur avenir.

Pourquoi choisir les formations des CCI du Finistère ?

Pour la compétence de nos équipes :
les conseillers CCI sont à vos côtés à chaque étape de la construction d'un projet.
Ils vous accompagnent afin de déterminer le stage le mieux adapté à vos besoins et à vos équipes.
Nos conseillers formation se déplacent dans votre entreprise et vous aident à élaborer votre plan de formation.

Pour notre connaissance de l'entreprise et de ses besoins :
vous pourrez compter sur une réelle expertise en cohérence avec les réalités de l'entreprise.

Pour la qualité de nos moyens pédagogiques :
les formateurs qui interviennent pour le compte des CCI du Finistère bénéficient tous d'une réelle connaissance du monde de l'entreprise et d'une expérience pédagogique solide.
Sur chacun de nos sites, vous bénéficierez d'équipements de qualité, cadre favorable à l'apprentissage.

Formation sur-mesure : des solutions adaptées

FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES

Des solutions simples

Adaptez des programmes du catalogue à vos besoins spécifiques

Chiffres clés en Finistère

16 000 stagiaires formés chaque année
7 centres de formation
16 conseillers en formation

Les CCI : 2e formateur en France

FORMATIONS SUR MESURE OU INDIVIDUALISÉES

Des attentes plus complexes

Choisissez dans nos catalogues la formation qui répond à vos besoins :

- Des attentes plus spécifiques
- Ecoute des besoins (audit ou rencontre avec le formateur)
- Mise en œuvre
- Montage de formations sur-mesure
- Construction du projet
- Suivi personnalisé si nécessaire

DIF : Demandez notre DIF mode d'emploi

Toutes les formations sont éligibles au DIF (voir page 4).

Périodes de professionnalisation

Financements possibles – Nous consulter

sessions 2012

Les 3 CCI du Finistère vous accompagnent dans votre programme de formation.

CCI Brest

Rue du Gué Fleuri - BP 35
29480 Le Relecq-Kerhuon
Simone ELLEGOËT
Fabienne DONARD
Julien CREIGNOU
Tél. 02 98 30 45 78 - Fax 02 98 28 26 95

simone.ellegoet@cci-brest.fr
fabienne.donard@cci-brest.fr
julien.creignou@cci-brest.fr
www.formation.cci-brest.fr

CCI Morlaix

Aéroport CS 27 934 - 29679 Morlaix Cedex
Gwenaëlle LE JEUNE
Claudie CRENN
Nathalie LE BRUN
Tél. 02 98 62 39 31 ou 02 98 62 39 54
Fax 02 98 62 39 50

gwenaelle.lejeune@morlaix.cci.fr
claudie.crenn@morlaix.cci.fr
nathalie.lebrun@morlaix.cci.fr
www.morlaix.cci.fr/formation

CCI Quimper Cornouaille

145 avenue de Keradennec
29330 Quimper Cedex
Patricia FLÉGIER
Delphine BODÉNÈS
Annick VALLÉE-MÉTIFIOT
Nicolas GUILLEMOT
Tél. 02 98 98 29 58 - Fax 02 98 98 29 39

patricia.flegier@quimper.cci.fr
delphine.bodenes@quimper.cci.fr
annick.vallee@quimper.cci.fr
nicolas.guillemot@quimper.cci.fr
www.quimper.cci.fr

SOMMAIRE

sessions 2012

Dirigeants - Cadres

Gestion et Management de l'Entreprise (G.M.E.) 5
Conduire et gérer un projet 6
Management transversal 6
Diriger et animer une équipe 7
Conduire des négociations efficaces 7
S'organiser, gérer, déléguer, pour ne plus courir après le temps 8
Désamorcer les situations délicates 8
Organiser et animer une réunion 9
Mind mapping 9

Encadrement intermédiaire

Organiser et gérer son travail et celui de son équipe 10
Le fonctionnement de l'entreprise par l'amélioration continue 10
Animer son équipe de travail 11
S'adapter et réussir le changement 11

Ressources humaines

Parcours RH 12
Réussir les entretiens de recrutement 13
Les entretiens annuels 13
Les bases du droit social outil de management 14
Les rendez-vous du droit social 14
Connaître et gérer les institutions représentatives du personnel 14
Initiation à la paie 15
Perfectionnement à la paie 15
La réforme des retraites 15
La gestion administrative du personnel 16
Rôle et formation économique des membres du Comité d'Entreprise 16
Formation de tuteurs 16
Seniors : transition entre activité et retraite 17
Formation de formateurs occasionnels 17

Efficacité professionnelle

S'organiser au quotidien 18
Classement, organisation et archivage 18
Maîtriser et enrichir ses écrits 19
Prise de notes et comptes rendus de réunions 19
Rédiger des mails efficaces 19
Visez le "0" faute dans vos écrits professionnels 20
Lecture rapide et efficace 20
Certification Voltaire 20
Optimiser sa mémoire 21
Les techniques de PNL 21
Développer la confiance en soi 22
Améliorer sa relation clients / usagers 22
Gérer les tensions professionnelles - gérer son stress 22
Expression orale - la prise de parole en public 1 23
Persuader et convaincre - la prise de parole en public 2 23
Accueil et standard 24
Savoir-être professionnel : image de marque de l'entreprise 24
Développer son esprit de synthèse 25
Écoute active 25
Développer son relationnel client au téléphone 25
Gérer les situations délicates 26
Relations de travail efficaces - l'analyse transactionnelle 26
Préparer son départ en retraite 27
Point parcours professionnel 27

Assistant(e) - Secrétariat

Assistant(e) de direction ou de managers : développer son potentiel 28
Le temps maîtrisé de l'assistant(e) efficace 28
Gérer son relationnel pour optimiser la fonction d'assistant(e) 29
L'assistant(e) commercial(e) : maillon fort de l'équipe commerciale 29

Commercial - Vente - Marketing

Réussir vos ventes 30
Téléphone outil commercial 30
La négociation 31
Gérer l'après-vente 31
Commercial confirmé : les 30 premières minutes du premier contact avec un client 32
Développer les performances de son équipe 32
Le marketing de la PME 33
Gagner en charisme et convaincre les clients 33

Export - Achats

Douane et fiscalité 34
Paquet TVA 34
Les incoterms 2010 34
Le crédit documentaire 35
Maîtriser les garanties à l'international 35
Face aux fournisseurs : mener ses négociations en professionel confirmé 36
Appel d'offres : répondre à une consultation par voie électronique 36
La rédaction du cahier des charges 37
Répondre à un appel d'offres 37

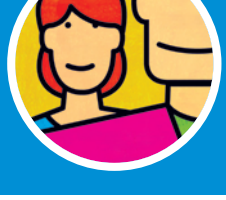
Comptabilité - Gestion

Devenir comptable unique d'une PME 38
De la comptabilité à la gestion : comptabilité degré 1 39
Maîtrise des écritures comptables : comptabilité degré 2 39
La gestion de A à Z 40
Élaborer des tableaux de bord 40
Le business plan 41
Le contrôle de gestion. Nouvelles réalités et perspectives 41
Fiscalité de la PME 42
Maîtriser la gestion des associations 42

Index 43
Plans d'accès 44-45
Bulletin d'inscription 46
Pour vous inscrire - Conditions générales de vente 47

Le DIF, mode d'emploi

Le DIF (Droit Individuel à la Formation) permet à chaque salarié en CDI de bénéficier d'un crédit d'heures de formation (cumulables jusqu'à un plafond de 120 heures). Chaque salarié peut utiliser son quota d'heures au fur et à mesure ou les cumuler et les utiliser en une seule fois. Le salarié est à l'initiative de la demande de formation et doit formuler sa demande de DIF par écrit (lettre, programme et devis) à son employeur et celui-ci doit lui exprimer sa décision sous un mois (attention, l'absence de réponse vaut accord). Selon les accords de branches, toutes les demandes ne sont pas éligibles.



Programme actualisé

Gestion et Management de l'Entreprise (G.M.E.)

CAD 01

OBJECTIFS

Permettre aux dirigeants et cadres :
- D'intégrer l'entreprise dans son environnement et ses contraintes
- De chiffrer un budget, mesurer les résultats, analyser les marges et mettre en place des outils de suivi
- De maîtriser les outils de management opérationnel et les points clés de la gestion des ressources humaines
- De confronter leurs expériences et d'échanger avec d'autres dirigeants et cadres

PUBLIC : dirigeants de PME/PMI, cadres spécialisés souhaitant élargir leur champ d'action, appelés à prendre des fonctions de direction, créateurs et repreneurs d'entreprise

PROGRAMME

SAVOIR GÉRER

Gestion comptable et financière (9 jours)
- Analyse du contexte économique
- Analyse des différentes fonctions de l'entreprise
- Les principes de gestion d'une entreprise
  - les prix de revient : le prix de vente optima
  - analyse de la rentabilité
  - notions de charges fixes et variables
  - principaux ratios de gestion
  - analyse du bilan et du compte de résultat
- Gestion prévisionnelle
  - gestion budgétaire : les enjeux, le coût réel et la rentabilité d'un investissement
  - préparer, présenter et défendre son budget
- Piloter et contrôler son unité : suivre le budget et les coûts, gérer et analyser les écarts
- Dialoguer avec son expert-comptable ou son directeur financier

Fiscalité (1 jour)
- Problèmes fiscaux de l'entreprise
- Les impôts sur les sociétés
- Les contrôles et recours

Financement des entreprises (1 jour)
- Besoins et plan de financement
- Relations avec les banques
- Impôts sur les sociétés
- Contrôle et recours

Cas pratiques de gestion (2 jours)
- Résumé de toute la formation à travers un cas concret (éventuellement proposé par un participant)
- Réponses individuelles aux problèmes rencontrés en entreprise ; mise en place de tableaux de bord adaptés

SAVOIR MANAGER

Communiquer (4 jours)
- Savoir s'exprimer
- Savoir convaincre
- Savoir conduire et animer une réunion
- Savoir utiliser les réseaux sociaux

Diriger et motiver son équipe (4 jours)
- Les différents styles de management
- Repérer son propre rapport à l'autorité
- Clarifier sa mission
- Gérer son équipe
  - susciter et entretenir la motivation
  - informer
  - écouter
  - gérer les différences intergénérationnelles
- Rechercher des solutions concrètes
- Donner des instructions
- Savoir déléguer et responsabiliser
  - définir des objectifs
  - donner le droit à l'erreur
  - évaluer et apprécier le travail
- Gérer les conflits
- Gérer le stress
- Conduire les entretiens annuels & professionnels

Droit du travail (4 jours)
- Actualisation des connaissances
- Réponse aux cas concrets soumis par les participants
- Points clés indispensables :
  - principaux types de contrats de travail
  - partenaires sociaux
  - congés
  - rémunération
  - formation professionnelle
- Procédures disciplinaires et recours

MÉTHODE

- Exposés - Études de cas - Jeux de rôles - Simulation de cas de gestion sur informatique

ORGANISATION

Durée : 25 jours à raison de 2 journées toutes les 2 semaines - 175 heures
Dates : démarrage le 13 mars 2012 - Calendrier sur demande
Prix : 4 450 €

- **Option : Marketing sur 3 jours** (voir page 33)
  Bâtir un plan de développement (Plan marketing - Étude de marché - Stratégies de mise en place)

Pensez à la période de professionnalisation et au DIF

DIRIGEANTS - CADRES

Conduire et gérer un projet

CAD 02

OBJECTIFS

- Acquérir les méthodes et les outils pour organiser et conduire un projet en respectant les objectifs, les budgets et les délais
- Savoir communiquer efficacement sur le projet

PUBLIC : personnes ayant à conduire un projet dans l'entreprise, membres d'une équipe projet ou responsables impliqués dans la réalisation d'un projet

PROGRAMME

Initier le projet

- **Définir le projet**, les objectifs, les enjeux et les risques (étude préalable)
- Identifier les acteurs, leur rôle et les grandes étapes du projet
- Connaître les responsabilités du chef de projet
- Connaître les facteurs clés de réussite et d'échec
- **Exprimer les besoins**
- Élaborer le cahier des charges
- Connaître les techniques d'investigation (questionnaires, enquêtes, brainstorming...)
- Estimer les coûts du projet
- Hiérarchiser les besoins en utilisant l'analyse de la valeur
- **Organiser le projet**
- Constituer l'équipe projet ; définir le pilotage
- Lancer un appel d'offres et analyser les réponses

Suivre le projet

- Construire un planning et affecter les ressources
- Démonstration d'un outil de planification : Microsoft Project
- Suivre l'avancement des travaux : méthodes et outils de pilotage (tableau de bord)
- **Conduire le projet**
- Animer l'équipe projet, communiquer
- Conduire le changement
- Identifier et gérer les conflits
- **Conclure le projet**
- Faire un bilan et un auto-diagnostic de conduite de projet par rapport à un projet en cours

MÉTHODE

- Apports méthodologiques suivis de cas pratiques
- Échanges d'expériences avec les participants en utilisant les projets en cours d'élaboration dans les entreprises

ORGANISATION

Durée : 4 jours (2 + 2 jours) - 28 heures
Dates : 25-26 octobre et 12-13 novembre 2012
Prix : 1 000 €

Ce stage peut être complété par :
- **Mind Mapping** p. 9
- **MS Project**
Voir catalogue Informatique

Management transversal
équipes sans lien hiérarchique

CAD 03

OBJECTIFS

- Se préparer à un mode de travail transversal et optimiser la communication interne dans l'entreprise
- Manager des équipes sans lien hiérarchique
- Manager un projet

PUBLIC : managers, responsables de projets, encadrants amenés à travailler sur des projets transversaux et à piloter des groupes de travail

PROGRAMME

Définir la notion de management transversal

- Identifier les différents types de situation : groupe projet, pilotage de processus, management des fonctions support
- Conditions de réussite et difficultés
- Particularités de ce mode de management, la notion de réseau

Constituer une équipe performante

- Analyser les acteurs et leurs attentes
- Connaître et déterminer les rôles dans une équipe
- Construire une équipe équilibrée et efficace avec la méthode Belbin® (avec test officiel et complet sur vous-même)
- Développer des relations gagnant/gagnant

Coopérer entre différents services

- Développer la connaissance mutuelle des personnes
- Expliquer les objectifs de chacun

Animer un groupe de travail transverse

- Constituer le groupe
- Techniques d'animation et de cohésion de groupe
- Suivi des résultats

Outils et méthodes de communication

- Préparer un plan de communication (moyens, cibles)
- Diffuser l'information et partager la connaissance
- Conduire le changement (identifier les résistances au changement, mettre en place les moyens d'accompagnement)

Élaborer un plan d'action sur un projet ou des actions transversales en cours

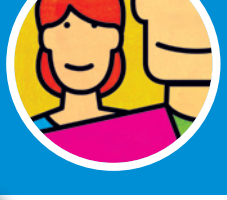
MÉTHODE

- Apports méthodologiques suivis de cas pratiques. Auto-diagnostics et discussions.
- La méthode Belbin® est un outil qui permet d'évaluer la coopération des membres dans une équipe. En identifiant les rôles endossés par chacun, on augmente l'efficacité de l'équipe en jouant sur sa composition.
- Ce test vous sera adressé par mail un mois avant la formation. Il est fortement recommandé de prévoir des évaluations d'observateurs (collègues, responsable, collaborateurs). Plusieurs rapports vous seront remis lors de la formation : votre profil d'auto-perception, celui des observateurs, vos principales contributions à l'équipe ainsi que des conseils sur le style de management adapté à vos forces et faiblesses.
- Le formateur est accrédité à la méthode **Belbin®**.

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 10-11 décembre 2012
Prix : 650 €

Ce stage peut être complété par :
- **Conduire des négociations** p. 7
- **Conduite de réunions** p. 9



Programme actualisé

CAD 04

Diriger et animer une équipe

OBJECTIFS
- Clarifier son rôle d'encadrement, se positionner
- Maîtriser les principaux outils du management

PUBLIC : directeurs, cadres

PROGRAMME

Clarifier son rôle et sa fonction
- Connaître les différentes pratiques managériales
- Prendre conscience de son propre style et des points à développer

Susciter et entretenir la motivation
- Gérer une équipe
- Informer, communiquer, écouter
- Travailler en équipe
- Comprendre les différences intergénérationnelles
- Fédérer l'équipe autour de valeurs et de projets communs

Pratiquer une délégation efficace
- Clarifier les missions et les objectifs
- Responsabiliser
- Encourager les initiatives
- Donner le droit à l'erreur

Évaluer et apprécier le travail des collaborateurs
- Organiser un entretien
- Donner des signes de reconnaissance

Manager en situation difficile
- Gérer et anticiper les conflits
- Résoudre les problèmes
- Apprendre à dire non
- Savoir faire une critique

Gérer son stress et/ou celui de ses collaborateurs

MÉTHODE
- Pédagogie participative
- Analyse de cas concrets
- Mises en situation
- Pistes d'actions

ORGANISATION
Durée : 5 jours (1 + 2 + 2 jours) - 35 heures
Dates : 10-14-15 mai et 4-5 juin 2012
ou 12-21-22 novembre et 3-4 décembre 2012
Prix : 1 170 €

Nouveau programme

CAD 05

Conduire des négociations efficaces
Résoudre et anticiper les conflits

OBJECTIFS
- Aider les cadres et directeurs à négocier avec leur hiérarchie, leurs collaborateurs, leurs collègues
- Utiliser les outils de négociation afin de fédérer autour de ses choix sans manipulation

PUBLIC : directeurs, cadres

PROGRAMME

Négocier : c'est communiquer
- Les principes de la communication verbale et non verbale
- Les freins à la communication
- L'assertivité ; la confiance en soi

Négocier : c'est percevoir l'autre
- Percevoir la réalité et le point de vue de l'autre : volonté d'acceptation, de refus...
- Les positions de perceptions : les vraies motivations, les vrais freins
- Les positions d'auto-analyse :
  - contrôler l'impact d'un message
  - détecter authenticité et mensonge

Négocier : c'est bien se préparer
- Le Savoir, Savoir-être et Savoir-faire du négociateur
- Les principes à respecter en négociation
- Les facteurs de réussite
- La préparation
- Les choix stratégiques

Négocier : c'est piloter la relation
- L'importance déterminante du pilotage de l'entretien
- Présenter des solutions
- Repérer les signaux et les interpréter
- Prévoir et traiter les objections
- Défendre des positions fermes
- Quand et comment conclure

MÉTHODE
- Apports méthodologiques
- Mises en situation

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 23-24 octobre 2012
Prix : 650 €

Ce stage peut être complété par :
- **Écoute active** p. 25

DIRIGEANTS - CADRES

Nouveau programme

S'organiser, gérer, déléguer

Pour ne plus courir après le temps...

CAD 06

OBJECTIFS
- Apprendre à s'organiser
- Gérer son temps et intégrer les imprévus
- Maintenir les relations humaines malgré la compression du temps

PUBLIC : toute personne encadrant une équipe

PROGRAMME

Détecter les voleurs de temps : état des lieux de son temps

Se donner des objectifs
- Construire un plan d'action
- Mesurer les résultats

Gérer son temps, planifier
- Connaître les pièges du temps
- Étudier son espace bureau et son classement
- Connaitre les outils de planification
- Utiliser les outils collaboratifs
- Gérer mails, courriers, appels
- Gérer les imprévus

Maintenir des relations avec les autres
- Maintenir des relations humaines de qualité malgré le manque de temps
- Faire passer des messages dans l'urgence
- Travailler l'écoute et la concentration
- Préparer des réunions efficaces

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 11-24 mai 2012
Prix : 640 €

Facultatif
Suivi téléphonique individualisé
2 mois après le stage
(1 heure par personne)

Désamorcer les situations délicates

CAD 07

OBJECTIFS
- Permettre aux managers d'appréhender les situations difficiles et les traduire en opportunités
- Savoir diagnostiquer un conflit actuel ou potentiel
- Connaître les différentes approches pour choisir la plus appropriée en terme de résolution de conflits
- Identifier ses propres freins à la résolution de conflits

PUBLIC : encadrants souhaitant parvenir à maintenir une cohésion d'équipe, à la manager lors de situations parfois délicates

PROGRAMME

Les pré-requis
- La communication verbale et non-verbale
- "Qui suis-je ?" : les attitudes et les comportements
- Les 5 dimensions de l'intelligence émotionnelle
- La définition des besoins vue par Maslow
- L'écoute : "être écouté, c'est exister, écouter c'est séduire"
- Le questionnement et la reformulation

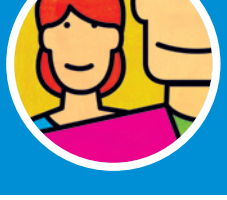
Les différentes phases de gestion d'une situation difficile (DESCC)
- « D » pour Diagnostic : rechercher l'origine du conflit en partant des faits :
  - analyser la situation et prendre en compte les différents paramètres
  - poser les bonnes questions
  - vérifier les croyances liées à la situation
- « E » pour Écoute : écouter l'autre, évaluer, reformuler, exprimer son ressenti
- « S » pour Suggestion : rechercher des solutions :
  - aboutir à une arborescence des solutions
  - définir un plan d'actions acceptable pour tous
- « C » pour Convaincre : conclure sur les avantages de l'accord envisagé
- « C » pour Communication

Prévoir l'imprévisible
- Tirer des enseignements
- Intégrer les processus de résolution de conflits
- Gérer la crise dans la durée
- Les actions à mettre en place :
  - protocole
  - processus de gestion de crise

MÉTHODE
- Apports pédagogiques : la gestion des conflits (outils), procédures de gestion de crise
- Animation interactive : mises en situation - jeux de rôle

ORGANISATION

Durée : 3 jours - 21 heures
Dates : 1-2-5 octobre 2012
Prix : 860 €



CAD 08

Organiser et animer une réunion

OBJECTIFS
- Organiser et animer des réunions efficaces
- Atteindre les objectifs visés en un minimum de temps

PUBLIC : toute personne appelée à organiser et animer des réunions de travail

PROGRAMME

Préparer une réunion
- Choisir le type de réunion (information, production, échanges, décisions)
- Déterminer les points à traiter et dans quel ordre (recueillir les informations)
- Préparer ou faire préparer les documents utiles
- Intégrer la logistique (convocations, réservation de salles, matériel, disposition des tables)

Animer une réunion
- Méthodologie de conduite de réunion
- Techniques d'animation :
  - introduire (cadrer la durée de la réunion, annoncer l'ordre du jour)
  - animer la réunion (faire respecter l'ordre du jour, gérer le temps, gérer les participants)
  - gérer les comportements difficiles
  - conclure
  - prévoir le suivi

MÉTHODE
- Apports méthodologiques et recadrages de l'animateur
- Analyse de cas concrets
- Travaux de sous-groupes
- Exercices pratiques d'entraînement - vidéo
- Remise de fiches récapitulatives aide-mémoire

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 2-3 avril
ou 1-2 octobre 2012
Prix : 590 €

Ce stage peut être complété par :
- **Prise de parole en public** p. 23
- **Mind Mapping** (ci-contre)

CAD 09

Carte mentale pour optimiser vos décisions et améliorer votre efficacité : Mind Mapping®

OBJECTIFS
- Structurer sa réflexion (ou celle d'un groupe)
- Organiser ses idées
- Aboutir dans sa prise de décision
- Optimiser sa conduite de réunion, ses prises de notes et présentations orales
- Savoir construire des cartes mentales à l'aide du logiciel gratuit XMind

PUBLIC : toute personne souhaitant optimiser son organisation et exploiter le potentiel de son cerveau

PROGRAMME

Les fondements de la carte mentale
- Le Mind Mapping® à l'origine des cartes mentales
- Le fonctionnement du cerveau :
  - Identifier et exploiter le potentiel de son cerveau
  - Créer la synergie entre les deux hémisphères du cerveau
- Se préparer à la création de cartes mentales

Test de positionnement comportemental

Réaliser des cartes mentales
- Prendre conscience de sa créativité
- Les étapes de la création d'une carte mentale
- Des différentes cartes mentales vers le Topolangage®

De la théorie à la pratique : mises en situations

S'approprier la carte mentale dans les différentes situations professionnelles :
- Résoudre un problème, une problématique, un conflit
- Développer un projet, prendre une décision
- Prendre la parole et structurer son intervention
- Animer une réunion, prendre des notes
- Mémoriser sans effort
- Construire un plan d'action

Exploitation et analyse pratique de ses cartes

Le Mind Mapping® informatique (1 jour)
- Les différents logiciels de MindMapping®
- Construire des cartes avec le logiciel gratuit XMind
- Identifier les différents types de cartes disponibles
- Mettre en forme sa carte
- Exploiter ses cartes en présentation orale

MÉTHODE
- Alternance d'apports méthodologiques et jeux de rôles
- Entraînement à l'élaboration de cartes mentales dans les applications professionnelles

ORGANISATION
Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 23-24 avril et 3 mai 2012
Prix : 860 €

ENCADREMENT INTERMÉDIAIRE

EI 01

Organiser & gérer son travail et celui de son équipe

OBJECTIFS

Acquérir les savoir-faire et les savoir-être pour être opérationnel et efficace

- Mieux gérer son temps de travail pour gagner en efficacité
- Adapter cette gestion à son équipe
- Organiser le travail d'une équipe
- Motiver son équipe sur des objectifs opérationnels

PUBLIC : agents de maîtrise

PROGRAMME

- Les principes de base de l'organisation du temps de travail
- Définition des obstacles
- Analyse de sa pratique : le journal personnel
- Analyse de son emploi du temps et de ses propres activités
- Structurer son classement
- Archiver
- Les attitudes positives nécessaires
- Les éléments parasites à identifier
- La gestion de son équipe et son propre emploi du temps
- La planification de son temps
- Gérer les priorités
- Concevoir des guides de procédures pour gagner du temps
- Les délégations
- Organisation de l'accueil des nouveaux recrutés

MÉTHODE

- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques
- Pédagogie participative basée sur l'expérience de chacun
- Jeux de rôle de mise en situation
- Entraînement à partir de cas concrets proposés par les stagiaires
- Livret méthodologique remis à chaque participant

Outils de travail réalisés au cours de la formation

- Le guide personnel d'organisation de son temps de travail
- Contrat d'engagement avec soi-même
- Le guide des priorités/activités définies
- Chacun des stagiaires écrit le projet de :
  - ses procédures de fonctionnement
  - son plan de management pour les mois à venir
- Evaluation des pratiques de chacun après expérimentation en entreprise
- Finalisation des procédures et du plan de management pour chacun

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Suivi individualisé par mail ou téléphone dans les 3 à 6 mois qui suivent la fin de la formation

Dates : 27-28 septembre et 12 octobre 2012

Prix : 730 €

EI 02

Le fonctionnement de l'entreprise par l'amélioration continue

OBJECTIFS

- Découvrir et utiliser les principaux outils de base du lean manufacturing en production (amélioration continue)
- Adopter des outils simples pour optimiser le process de l'entreprise et sa production dans le respect des contraintes budgétaires

PUBLIC : responsables de production, de maintenance, de qualité, chefs d'atelier... toute personne amenée à revoir ses méthodes de production et son fonctionnement pour optimiser la productivité de l'entreprise

PROGRAMME

L'amélioration continue

- Les principes
- Les concepts
- Les fondements

Les outils d'amélioration

- Les principaux indicateurs de processus et de résultat
- Les outils qualité, AMDEC, diagramme de cause à effet, Pareto, les "pourquoi"
- Les 5 "S"
- Les Mudas
- Le PDCA
- Analyse de la valeur ajoutée : VSM

Les flux

- Flux poussés
- Flux tirés
- L'organisation des lignes et notion de conception de lignes

La mise en œuvre dans l'entreprise

MÉTHODE

- Pédagogie participative, analyse de cas
- Identification d'applications potentielles

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures

Dates : 12-13 Juin 2012

Prix : 540 €

Ce stage peut être complété par :
- **Formation tuteurs** p. 16
- **Formation formateurs** p. 17

NOUVEAU

EI 03

Animer son équipe de travail

OBJECTIFS

Faire découvrir aux participants les outils nécessaires pour :

- Mieux se situer dans leur rôle d'encadrement
- Améliorer leur capacité à animer une équipe de travail

PUBLIC : agents de maîtrise, chefs d'équipe, responsables d'équipe administrative

PROGRAMME

Responsable d'équipe : trouver sa place

- Entre son équipe, sa hiérarchie
- Prendre conscience de son rôle

Développer ses qualités de responsable d'équipe

- Développer la confiance en soi
- Affirmer ses compétences
- Trouver l'équilibre entre distance et copinage
- Mieux communiquer avec ses collaborateurs et les faire reconnaître

Gérer et motiver son équipe

- Les spécificités du travail en groupe
- Prendre des décisions et donner des instructions
- Trouver l'équilibre entre négociation et autorité
- Déléguer et responsabiliser
- Motiver ses collaborateurs
- Comprendre l'évolution des valeurs et des attentes en fonction des générations
- Informer

Gérer les situations difficiles

- Anticiper, apaiser et gérer les conflits
- Arbitrer : se baser sur des faits et non sur des sentiments

Évaluer et apprécier le travail des collaborateurs

- Définir des objectifs
- Évaluer le travail, savoir féliciter, recadrer
- Organiser un entretien : objectif, déroulement, préparation

MÉTHODE

- Pédagogie participative avec analyse de cas concrets et mises en situation, pistes d'actions. La 5e journée permet de vérifier les actions mises en place sur le terrain et de résoudre les problèmes rencontrés.

ORGANISATION

Durée : 5 jours (2 + 2 + 1 jours) - 35 heures
Dates : 19-20 mars et 2-3-24 avril 2012
ou 1-2-15-16 octobre et 15 novembre 2012
ou 8-9-26-27 novembre et 13 décembre 2012
Prix : 1 020 €

EI 04

S'adapter et réussir le changement

OBJECTIFS

- Comprendre les résistances face au changement
- Communiquer efficacement
- Appréhender une situation nouvelle et faciliter l'adhésion

PUBLIC : toute personne chargée de l'encadrement d'une équipe

PROGRAMME

Clarifier la situation, préparer le changement

- Expliquer la situation actuelle et les changements à venir
- Donner du sens au changement
- Prendre en compte les faiblesses et les opportunités face au changement
- Identifier les facteurs de réussite

Les différentes étapes du changement

- Remise en cause
- Peur de l'inconnu
- Déstabilisation
- Blocages

Réussir sa communication

- Pratiquer une communication positive
- Gérer les situations difficiles
- Éviter les pièges
- Etre à l'écoute

Adapter son management

- Piloter le changement
- Gérer les réticences
- S'accorder le droit à l'erreur

Gérer son stress et/ou celui de ses collaborateurs

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Pédagogie participative avec analyse de cas concrets et mises en situation, pistes d'actions.

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 4-5 et 11 octobre 2012
Prix : 540 €

RH 01

Parcours RH

Gérer les ressources humaines : du recrutement... au départ de l'entreprise

OBJECTIFS
- Permettre de connaître les outils, les règles et obligations liés à la gestion des Ressources Humaines
- Les mettre en place dans l'entreprise

PUBLIC :
responsables d'entreprises ou leurs collaborateurs (adjoints, comptables, assistantes...)

PROGRAMME

LE RECRUTEMENT
- **Préparer un recrutement**
  Définition précise du poste et des responsabilités, détermination du profil souhaité, détermination des conditions matérielles
- **Préparer l'entretien**
  Analyse du CV et de la lettre de motivation, questions à préparer, prise de rendez-vous avec les candidats
- **Conduire l'entretien**
  Objectif de l'entretien, préparations matérielles, techniques de conduite d'entretien, déroulement de l'entretien, clôture de l'entretien
- **Les suites de l'entretien**
  Evaluation des candidats, prise de décision, intégration dans l'entreprise

L'EMBAUCHE ET LES CONTRATS
- **Les formalités obligatoires**
  - Lors de l'entrée et au cours de la présence dans l'entreprise
  - Les différents contrats
  - Les contrats, les clauses

L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL
- **La gestion des horaires**
  Dispositions légales, modulation, annualisation, les temps de pause, d'astreinte, gestion des heures...
- **Les congés payés**
  Acquisition des congés, organisation des départs, congés spécifiques
- **La gestion des absences non programmées**
  Maladie, maternité, accident du travail et maladie professionnelle

LA FORMATION PROFESSIONNELLE
- **Les différents dispositifs**
  Le plan de formation, congés de formation, contrat et période de professionnalisation, le DIF
- **Leur mise en œuvre dans l'entreprise**
  Construction du plan, l'entretien professionnel

LA GPEC
- **Les grands principes**
  Analyses des postes, des effectifs, des compétences nécessaires
- **Les outils de la GPEC**
  L'entretien individuel d'évaluation, carte des emplois et postes

LA RÉMUNERATION
- Les principes et obligations
- Le bulletin de salaire

LES RELATIONS SOCIALES
- Les instances représentatives du personnel : rôles et missions
- Les obligations de l'entreprise
- L'organisation des élections

LA GESTION DES DEPARTS
- Les motifs de départ
  Démission, licenciement, départ en retraite
- Les procédures à appliquer

LA VIE DE L'ENTREPRISE
- Règlement intérieur
- La convention collective
- Sanctions disciplinaires

MÉTHODE
- Apports méthodologiques et théoriques
- Pédagogie participative avec étude de cas concrets

ORGANISATION
Durée : 12 jours - 84 heures
Dates : démarrage le 5 avril 2012 (calendrier détaillé sur demande)
Prix : 2 320 €

Pensez à la période de professionnalisation et au DIF

RH 02

Réussir les entretiens de recrutement

OBJECTIFS
- Maîtriser l'entretien de recrutement
- Réduire les risques et choisir le candidat le plus approprié

PUBLIC : toute personne amenée à recruter du personnel ou souhaitant se perfectionner

PROGRAMME

Préparer l'entretien
- Définir les critères de sélection
- Présélectionner les candidats
- Lire efficacement les CV
- Utiliser un guide
- Accueillir les candidats

Conduire un entretien
- Présenter le poste
- Rechercher les compétences
- Rechercher les motivations
- Observer les comportements
- Exploiter les données

Maîtriser le risque d'erreur
- Contrôler les informations
- Dépasser les apparences
- Analogie, généralisation
- Faire une synthèse à chaud

MÉTHODE
- Apports théoriques suivis d'applications pratiques
- Simulations d'entretiens, recadrages, conseils

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 11-12 juin 2012
Prix : 510 €

Sur mesure

Nous pouvons organiser à votre demande une formation sur mesure (INTRA) dans des domaines très variés tels que la GPEC, la gestion des sous-traitants... N'hésitez pas à nous contacter.

RH 03

Les entretiens annuels

OBJECTIFS
- Connaître les enjeux de l'entretien annuel et sa place dans le management d'une équipe
- Acquérir des techniques pour mener efficacement un entretien

PUBLIC : toute personne amenée à conduire des entretiens

PROGRAMME

Situer la démarche, les objectifs et les pratiques en matière d'entretien annuel
- Connaître les fondamentaux réglementaires (entretien annuel, entretien professionnel)
- Se préparer et organiser l'entretien annuel
- Appréhender et positionner l'entretien comme un acte de management

Créer les conditions pour mener un bilan annuel professionnel
- Maîtriser les principes de communication pour instaurer un temps constructif d'échanges
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation dans le cadre du bilan professionnel
- Se référer et utiliser des fiches de postes et un référentiel de compétences
- Utiliser la méthode des faits significatifs pour objectiver son discours

Connaître et respecter les différentes étapes d'un entretien annuel
- Effectuer une analyse concertée de l'activité et des réalisations de l'année N-1
- Savoir mener une analyse (critique constructive) des points forts et des points à améliorer de l'année écoulée
- Échanger sur les compétences maîtrisées et celles à développer
- Convenir et définir des axes de formation
- Exposer et définir les nouveaux objectifs et le plan d'action

MÉTHODE
- Apports théoriques suivis d'applications pratiques
- Simulations d'entretiens, recadrages, conseils

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 7-8 juin 2012
Prix : 510 €

RESSOURCES HUMAINES

RH 04

Les bases du droit social outil de management

OBJECTIFS

- Intégrer la pratique du droit du travail dans la fonction d'encadrement
- Valider et sécuriser ses pratiques

PUBLIC : toute personne souhaitant connaître les bases du droit social

PROGRAMME

Le Contrat de travail

- Définition du contrat de travail
- Mécanique du contrat (sources du droit)
- Clauses particulières
- Conditions de modification du contrat
- Identifier les décisions qui ne modifient pas le contrat de travail

Durée du travail et rémunérations

Rupture du Contrat

- Les différents modes de rupture d'un contrat de travail
- Rompre un contrat par un licenciement :
  - les différents motifs
  - le licenciement personnel non disciplinaire
  - le licenciement personnel disciplinaire
  - le licenciement pour motif économique
  - le licenciement d'un salarié protégé

Institutions représentatives du personnel

L'inspection du travail

MÉTHODE

- Les différents points ci-dessus seront abordés par l'exercice et l'exemple
- Résolution des problèmes propres à chaque participant

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 23 et 30 janvier 2012
Prix : 520 €

RH 05

Les rendez-vous du droit social

OBJECTIFS

- Faire le point, une fois par trimestre, sur les évolutions législatives réglementaires et conventionnelles
- Intégrer les apports de la jurisprudence

PUBLIC : responsables et collaborateurs des services du personnel et comptables

PROGRAMME

Les évolutions législatives et conventionnelles les plus significatives :

- Emploi
- Temps de travail
- Négociation collective
- Autres thèmes

Les décisions jurisprudentielles les plus récentes :

- Contrat de travail
- Salaire
- Représentants du personnel
- Conditions de travail
- Autres thèmes

Le ou les thèmes seront principalement arrêtés en fonction de l'actualité

Étude des questions sur les thèmes choisis par les participants

MÉTHODE

- Apports méthodologiques suivis de cas pratiques
- Echanges d'expériences avec les participants

ORGANISATION

Durée : 1 jour par trimestre - 7 heures
Dates : 16 mars - 21 juin - 11 octobre 2012
Prix : 280 € / jour

RH 06

Connaître et gérer les institutions représentatives du personnel (IRP)

OBJECTIFS

- Connaître les modalités de mise en place, le rôle et le fontionnement des IRP et savoir les gérer

PROGRAMME

Panorama des différentes IRP :

- Délégué du Personnel (D.P.), Comité d'Entreprise (C.E.)
- Délégation Unique du Personnel (D.U.P.)
- Comité d'hygiène, sécurité et conditions de travail C.H.S.C.T.)
- Délégué Syndical (D.S.), Représentant Syndical (R.S.)

Connaître ses obligations en tant qu'employeur

Optimiser le fonctionnement et la qualité des relations sociales avec chaque IRP

Sécuriser ses pratiques face aux risques encourus

Positionner les relations avec les IRP en intégrant les nouvelles règles de représentativité

MÉTHODE

- Illustration par exemples et cas - Mises en situations

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 12 et 13 décembre 2012
Prix : 520 €

RH 07

Initiation à la paie

OBJECTIFS
- Les règles de base de calcul d'un bulletin de paie et des charges sociales
- L'incidence des événements les plus courants sur la paie

PUBLIC : débutants souhaitant connaître les règles et techniques de base de la rémunération

PROGRAMME

Préambule
- Le bulletin de paie (forme, contenu, effets, règles de conservation et de communication)

Calcul et paiement du salaire
- Les modalités de fixation du salaire (sources, SMIC, minimum conventionnel, non discrimination, clauses d'indexation)
- Les règles de calcul du salaire (mensualisation, durée du travail)
- Les règles de paiement du salaire (modalités de paiement, récupération des salaires indus, prescription)

Calcul et paiement des charges sociales
- Les cotisations de sécurité sociale (assiette, taux, réduction générale de cotisations patronales, CSG et CRDS...)
- Les cotisations ASSEDIC (assurance chômage, assurance des créances des salariés)
- Les cotisations de retraite complémentaire (salariés non cadres, cadres, AGFF)
- La déclaration des salaires (BRC, DADS...)

Situations particulières
- Les retenues pour absence (principes généraux)
- La suspension du contrat de travail (congés payés, jours fériés...)
- Le temps partiel

MÉTHODE
- Apports théoriques suivis d'applications pratiques
- Réponse aux cas concrets apportés par les participants

ORGANISATION
Durée : 3 jours (1 + 1 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 9-16-23 mars ou 8-15 -22 novembre 2012
Prix : 700 €

RH 08

Perfectionnement à la paie

OBJECTIF
- Maîtriser les situations particulières ayant une incidence sur le traitement de la paie ainsi que sur les statuts ou régimes particuliers

PUBLIC : initiés ou encadrants des services paie souhaitant se perfectionner

PROGRAMME

Rappel des notions de base
- Calcul et paiement du salaire
- Les charges sociales

Eléments de salaire
- Les avantages en nature (définition et évaluation) et autres (tickets restaurants, chèques vacances, prestations sociales complémentaires...)
- Les contributions de retraite et de prévoyance (régimes social et fiscal)
- Les frais professionnels

Situations particulières
- Les situations particulières en cours de contrat (maladie, accident, maternité, chômage partiel...)
- Les situations particulières en fin de contrat (licenciement, départ volontaire, retraite, préavis...)

Statuts ou régimes particuliers
- Les particularités liées à la nature du contrat ou de l'emploi (CDD, CNE, stagiaire...)
- Les contrats de formation et d'insertion (contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, CIE, contrat jeune en entreprise...)

MÉTHODE
- Apports théoriques suivis d'applications pratiques
- Réponses aux cas concrets apportés par les participants

ORGANISATION
Durée : 3 jours (1 + 1 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 5-12-19 octobre 2012
Prix : 700 €

NOUVEAU

RH 09

Réforme des retraites

OBJECTIF
- Comprendre l'impact des différentes dispositions de la loi pour l'entreprise et ses salariés : âge de départ, modalités de départ, stratégies alternatives, la pénibilité...

PROGRAMME

Quelles conséquences pour l'entreprise ?
- Les principales modifications du régime de retraite
- L'impact pour l'entreprise
- L'obligation de négociation
- L'incitation au développement de l'épargne salariale

ORGANISATION
Durée : 1 jour - 7 heures
Dates : 22 mars 2012
Prix : 280 €

RESSOURCES HUMAINES

RH 10

La gestion administrative du personnel

OBJECTIF
- Maîtriser les procédures nécessaires à la bonne organisation administrative du personnel

PUBLIC : cadres et administratifs des services de gestion du personnel ou des services comptables

PROGRAMME

Embauche et contrats de travail
- Les différents types de contrats : CDI, CDD, temps partiel, contrats aidés
- Formalités obligatoires
- La rupture d'un contrat : motifs et procédures

Organisation et gestion du temps de travail
- Les différentes formes d'aménagement du temps de travail
- La gestion des temps, le suivi des heures
- Les congés : congés payés, jours fériés, événements familiaux
- Les absences : maladie, accident du travail et maladie professionnelle
- La procédure disciplinaire : motifs, sanctions

Formation professionnelle
- Les dispositifs
- La gestion des dossiers de formation

Prévoyance
- Les garanties
- La mise en place d'un régime

Assurance chômage
- Le régime d'assurance chômage
- Les droits des demandeurs d'emploi : ouverture des droits, allocations, durées d'indemnisation

Retraite
- Le fonctionnement des 2 régimes : général et complémentaire
- L'acquisition des points et la liquidation des droits

Relations avec les partenaires exterieurs
- La Médecine du travail
- L'Inspection du travail
- Les organismes sociaux

MÉTHODE
- Apports théoriques suivis d'applications pratiques
- Réponses aux cas concrets apportés par les participants

ORGANISATION
Durée : 4 jours - 28 heures
Dates : 9 -16-25 octobre et 8 novembre 2012
Prix : 930 €

RH 11

Rôle et formation économique des membres du comité d'entreprise

OBJECTIFS
- Connaître le fonctionnement, les attributions et les obligations du Comité d'Entreprise
- Faire acquérir les notions de gestion permettant de mieux comprendre la vie de l'entreprise et gérer le budget du C.E.

PUBLIC : membres élus du C.E.

PROGRAMME

Le rôle du C.E.
- Personnalité civile du Comité d'Entreprise
- Son budget – efficacité économique
- La gestion des activités sociales et culturelles
- Les obligations du Comité d'Entreprise

Formation économique
- L'entreprise au sein de l'économie
- Les différentes formes juridiques de l'entreprise
- Connaissance de l'entreprise par les comptes
- L'analyse de documents et ratios de gestion

Comptabilité et gestion du C.E.
- Obligations et besoins comptable du C.E.
- Budget
- Comptes-rendus, rapports d'activité
- Mise en place de fichiers Excel

ORGANISATION
Formation en intra, nous consulter
(programme détaillé sur demande)

RH 12

Formation de tuteurs

OBJECTIF
- Satisfaire aux dispositions de la législation en matière d'accueil des jeunes en contrat d'apprentissage et de professionnalisation

PUBLIC : tuteurs de stagiaires

PROGRAMME

Prendre en compte les aspects juridiques et pédagogiques du contrat

Les profils des nouveaux collaborateurs
- Salariés en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

Le tuteur
- Qui est-il ?
- Ses différents niveaux d'action
- Ses différentes missions
- Sa place dans l'entreprise

Des outils à maîtriser
- Les documents de liaison

MÉTHODE
- Pédagogie participative
- Mises en situation - Travaux en sous-groupes - Jeux - Simulations

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 18-19 juin ou 1er-2 octobre 2012
Prix : 540 €

NOUVEAU,
en lien avec le plan seniors

RH 13

Seniors : transition entre activité et retraite

Tutorat - mentorat - parrainage

OBJECTIFS
- Maîtriser son départ : dimension administrative, financière
- Transmettre ses savoirs, son expérience
- Etre force de propositions pour l'entreprise

PUBLIC : seniors

PROGRAMME

L'importance du rôle des seniors dans notre société
- La pyramide des âges
- Les générations boomers, X, Y
- Le rôle de chacun dans l'entreprise et le décryptage des valeurs et des comportements
- Le tutorat croisé pour un échange basé sur la réciprocité et la complémentarité

L'aménagement des fins de carrière
- Les aménagements du temps de travail
- L'utilisation du Compte épargne temps
- Prise en charge des cotisations retraites
- Indemnités de départ

Repérer ses meilleures pratiques : mettre en lumière le potentiel des seniors
- Tirer profit de ses expériences, pratiques, connaissances pour déterminer quoi transmettre, comment et pourquoi
- Repérer ses meilleures pratiques, préserver la mémoire de l'entreprise, faire son autodiagnostic personnel

Tutorat - Mentorat - Parrainage : transmettre et valoriser son expérience
- Utiliser les différentes méthodes de transmission des savoirs et des compétences
- Etre force de propositions pour l'entreprise
- Les conditions organisationnelles favorables à la transmission
- La pédagogie et le suivi de la transmission

Les clés de la réussite des seniors
- Développer une relation positive avec les autres collègues, prendre du recul par rapport aux différentes situations
- Gérer son temps et s'organiser
- Appréhender son départ de l'entreprise avec sérénité

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE
- Apports théoriques - échanges - applications pratiques (simulations)
- Pistes de progrès

ORGANISATION
Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 25-26 octobre et 13 novembre 2012
Prix : 690 €

RH 14

Formation de formateurs occasionnels

OBJECTIFS
- S'entraîner à la préparation, la conduite et le suivi d'une action de formation
- Se connaître en tant que formateur, améliorer sa relation pédagogique

PUBLIC : toute personne amenée à former du personnel en entreprise

PROGRAMME

L'action de formation
- Les objectifs
- L'acte d'apprentissage (formation d'adultes)
- Les méthodes, techniques, aides pédagogiques
- La construction d'une action de formation
- L'évaluation

L'animation d'une formation
- La communication :
  - écouter
  - reformuler
  - questionner
- La relation pédagogique :
  - transmettre
  - faciliter l'apprentissage
- L'animation de groupe :
  - faire participer
  - faire produire
  - gérer
- L'évaluation :
  - s'auto-évaluer

MÉTHODE
- Pédagogie participative avec utilisation de la vidéo
  - Mises en situation
  - Jeux
  - Simulations
  - Recadrages s'appuyant sur les renseignements tirés des expériences vécues par le groupe
  - Documentation
  - Travaux en sous-groupes

ORGANISATION
Durée : 3 jours - 21 heures
Dates : 18-19 et 20 juin 2012
Prix : 690 €

Ce stage peut être complété par :
- **Formation PowerPoint**
(voir catalogue "Informatique")

S'organiser au quotidien

EFP 01

OBJECTIFS

- Développer son efficacité professionnelle par une meilleure organisation
- Accéder à des méthodes et des moyens pour choisir et organiser ses priorités
- Optimiser ses communications pour des relations efficaces
- Trouver des ressources pour mieux gérer les pressions

PUBLIC : toute personne souhaitant améliorer son organisation au quotidien et ne gérant pas d'équipe (encadrants, voir pages 8 et 10)

PROGRAMME

Identifier sa relation au temps

- Dimension culturelle
- Caractéristiques du métier

Améliorer son organisation au quotidien

- Définir ses objectifs et ses priorités
- Clarifier l'important et l'urgent
- Utiliser les outils d'organisation :
  - planification
  - agendas
  - courrier
  - téléphone
- Gérer les imprévus, faire des choix
- Gérer son courrier électronique
- Optimiser son temps dans les relations professionnelles :
  - s'affirmer dans ses contacts
  - oser demander
  - savoir refuser

Mieux se gérer dans le temps

- Le stress : ennemi de la gestion du temps
- Répondre à ses rythmes et positiver pour gagner en efficacité

MÉTHODE

- Approche théorique
- Tests
- Exercices pratiques

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 26 avril et 24 mai
ou 18 octobre et 15 novembre 2012
Prix : 510 €

Ce stage peut être complété par :
Gérer les tensions professionnelles p. 22

Classement, organisation et archivage

EFP 02

OBJECTIF

- Acquérir des outils et des réflexes pour classer et archiver de façon optimale, en s'appuyant sur une organisation administrative adaptée à son activité

PUBLIC : toute personne voulant simplifier et améliorer son classement

PROGRAMME

Définir les objectifs à atteindre

- Classement accessible à tous
- Classement toujours à jour
- Classement de qualité à moindre coût
- Recherche fiable et rapide

Repérer les failles et poser un diagnostic

- Qu'existe-t-il aujourd'hui ?
- Que puis-je faire pour améliorer l'existant ?

Préparer l'organisation du classement

- Faire l'inventaire des titres des dossiers
- Sélectionner les plus vivants et problématiques
- Faire un budget prévisionnel

Choisir une méthode de classement souple et évolutive

- Chronologique
- Alphabétique (norme AFNOR)
- Numérique
- Thématique ou idéologique
- Géographique

Structurer et titrer les dossiers

- Choisir un titre précis et parlant
- Épurer et structurer

Faire un plan de classement, le diffuser, l'archiver

- Différencier les catégories d'archives
- Contrôler le dossier avant l'archivage
- Constituer des dossiers homogènes
- Identifier les boîtes d'archives

Classer sur mon ordinateur

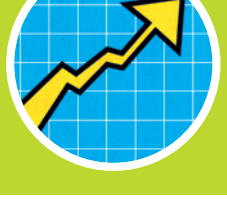
- Organiser l'arborescence
- Créer des dossiers et des sous-dossiers
- Organiser un rangement adapté et accessible à tous

MÉTHODE

- Analyse de cas concrets propres aux participants
- Utilisation de l'ordinateur

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 6-7 décembre 2012
Prix : 510 €



EFP 03

Maîtriser et enrichir ses écrits

Courriers, notes, comptes rendus, rapports

OBJECTIF

- Rédiger des documents concis, efficaces et agréables à lire

PUBLIC : toute personne appelée à rédiger des documents professionnels

PROGRAMME

Comment analyser la situation et définir le résultat visé ?
- Prévoir
- Comprendre
- Satisfaire les attentes du lecteur

Quelles parties du message privilégier ?
- Comment les valoriser ?
- Choix des mots
- Construction des phrases
- Structure des phrases

Cibler la forme en fonction de l'objectif
- Méthodes simples pour construire plan et synthèse
- Circuit de lecture :
  - sommaires
  - titres
  - mises en page
- Méthodes d'accroche et de titrage

MÉTHODE
- Apports méthodologiques
- Travaux en sous-groupes
- Remise de fiches récapitulatives

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 12-13 et 19 novembre 2012
Prix : 680 €

EFP 04

Prise de notes

et comptes rendus de réunions

OBJECTIF

- Acquérir une méthode de prise de notes et de rédaction de comptes rendus efficaces

PUBLIC : toute personne amenée à rédiger des comptes rendus

PROGRAMME

Différentes méthodes de prises de notes
- Linéaire
- Logique
- Mots-clés

Les outils de l'écriture rapide
- Les abréviations
- Les signes...

Les règles du compte rendu
- Rester objectif
- Être clair et concret

Les techniques de rédaction
- Ciblage
- Plan
- Structures de paragraphes
- Constructions des phrases
- Choix de mots – Orthographe
- Ponctuation
- Présentation

MÉTHODE
- Apports méthodologiques
- Travaux pratiques

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 29 mai et 5 juin 2012
Prix : 510 €

NOUVEAU

EFP 05

Rédiger des mails efficaces

OBJECTIFS

- Rédiger efficacement des e-mails en fonction des différents destinataires (clients, fournisseurs, partenaires, collaborateurs)
- Organiser son temps disponible pour mieux traiter les interactions du canal e-mail

PUBLIC : toute personne au sein d'une structure communiquant par e-mails auprès de différents interlocuteurs

PROGRAMME

Améliorer la rédaction de ses e-mails
- Les enjeux de la communication par e-mail
- La technique du QQOQCP pour ne rien oublier dans le contenu de ses e-mails
- Le rôle des articulateurs dans la construction de son argumentaire. Exercices pratiques
- Adapter son e-mail en fonction de ses interlocuteurs (incipit, argumentations, formules de politesse, signatures...)

Etre lu en priorité, être bien compris
- Les différents types de mails et leurs enjeux afférents (vente, achat, instruction, information, ...)
- Comprendre les différentes parties d'un e-mail et leurs enjeux

S'organiser pour mieux lire, répondre, retrouver rapidement ses e-mails
- Utiliser la technique d'organisation des taches Urgence/Importance
- Savoir répondre, transférer, diffuser (liste) ses e-mails : les pièges et les meilleures pratiques
- Méthode pour relire et corriger ses fautes

MÉTHODE
- Exercices de mise en situation pour répondre rapidement à des sollicitations par e-mail
- Utilisation de modèles de réponses à adapter selon les circonstances

ORGANISATION

Durée : 1 jour - 7 heures
Date : 2 mars 2012
Prix : 250 €

EFP 06

Visez le "0" faute dans vos écrits professionnels

OBJECTIFS
- Réconcilier les participants avec l'orthographe souvent devenue « bête noire »
- Maîtriser par des moyens mnémotechniques les principales difficultés de la langue française

PUBLIC : toute personne soucieuse d'améliorer son orthographe

PROGRAMME

Diagnostiquer les difficultés orthographiques rencontrées par les participants
- Tour de table
- Repérage des fautes récurrentes

Principales difficultés de l'orthographe française : une nouvelle approche
- Le verbe et la conjugaison
- Les noms, les adjectifs : pluriel, masculin, féminin...
- L'accord du participe passé et les cas particuliers
- Les accords
  - accord du verbe avec le sujet, règle générale et cas particuliers...
  - accord de l'adjectif, les formes en "-ant"
  - accords avec « la plupart », les chiffres...
- Comprendre le sens des mots : la racine des mots
- Les fautes les plus courantes
- Se fier à son oreille, aide-mémoire

Comment éviter les erreurs les plus courantes
- Tests pour mettre en valeur les erreurs rencontrées fréquemment
- Entraînement à la traque des fautes (grâce à l'oreille, à la relecture...) par le jeu
- Apports de solutions facilement mémorisables
- Validation des acquis : mises en application à partir d'exercices et de textes rédigés par les stagiaires

MÉTHODE
- Approche ludique par le jeu
- Apports de techniques pour mémoriser les règles orthographiques
- Fiches techniques remises à chaque participant à l'issue de la formation

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 28-29 juin 2012
Prix : 520 €

EFP 07

Lecture rapide et efficace

Lire plus vite, comprendre mieux

OBJECTIF
- Lire plus efficacement, c'est-à-dire plus vite, plus aisément, avec une meilleure compréhension et une mémorisation accrue

PUBLIC : tout public

PROGRAMME

Comment parvenir à une perception
- Plus sûre
- Plus précise
- Plus rapide des mots

Mobiliser son esprit pour piloter sa lecture
- Technique de repérage immédiat des idées dans un texte
- Entraînement au survol et à l'écrémage
- Choix de la vitesse de lecture en fonction du texte et de l'objectif visé
- Exploitation des repères visuels et des indicateurs logiques

Exercices d'entraînement et test de progression
- Vitesse
- Compréhension
- Assimilation

MÉTHODE
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques sur informatique

ORGANISATION
Durée : 3 jours (2+1) - 21 heures
Dates : 8-9 et 22 octobre 2012
Prix : 680 €

Certification Voltaire

OBJECTIF
- Préparation à la certification pour valider votre niveau en orthographe

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Prix : 250 €

NOUVEAU

EFP 08

Optimiser sa mémoire

OBJECTIFS
- Mieux comprendre le fonctionnement de la mémoire
- Développer des outils et des comportements "positifs" pour activer sa mémoire

PUBLIC : tout public

PROGRAMME

Le fonctionnement de la mémoire
- Quelles sont les parties du cerveau concernées ? (spécialisation des deux hémisphères)
- Les trois étapes de la mémoire : l'encodage, le stockage, la restitution

L'éducation de la mémoire
- Les différentes mémoires : Immédiate, à court terme, à long terme, de reconnaissance
- Les comportements actifs d'une mémoire efficace : attention, concentration, positivisme, volonté
- La restitution du contenu de la mémoire

La mise en place d'outils pour une bonne mémoire au quotidien
- Tests permettant de connaître votre mémoire :
  - le mode d'acquisition privilégié : visuel, auditif, kinesthésique, olfactif
  - le mode privilégié de rétention
  - mémoire des idées, mémoire des chiffres
  - orientation mnémonique vers les faits concrets, l'imagination intuitive
- Développer la mémoire sémantique
  - réunir les noms propres, des mots, des visages, des chiffres ou dates, ou encore des histoires
- La mémoire et la vie au quotidien :
  - alimentation, sommeil, âge, troubles de santé : ces facteurs ont-ils des conséquences sur la mémoire ?

MÉTHODE

- Pédagogie active et participative avec le partage systématique des expériences individuelles pour enrichir ses propres procédés (exercices de gymnastique intellectuelle pour activer sa mémoire).

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 27 et 28 juin 2012 ou 1er et 2 décembre 2012
Prix : 510 €

EFP 09

Les techniques de PNL

Programmation neuro-linguistique

OBJECTIFS
- Découvrir la PNL à travers ses fondements
- Utiliser les grilles de lecture du comportement et des techniques de changement
- Améliorer la connaissance de soi, développer la confiance en soi, son charisme
- Découvrir les techniques de PNL

PUBLIC : toute personne pour qui communiquer est le principal levier de réussite personnelle et professionnelle. La PNL intéresse tout particulièrement les professionnels amenés à être dans l'action, à changer ou à susciter du changement.

PROGRAMME

Introduction à la PNL
- L'historique et le but de la PNL
- Les présupposés

Les dimensions fondamentales
- Les processus cognitifs :
  - La perception et la construction de la réalité
  - La "carte du monde", ses composantes
  - La calibration - les canaux de communication - les prédicats
  - Le B.A-BA relationnel
  - Le méta-modèle
  - La synchronisation et la communication efficace
- La gestion des émotions ou "états internes" :
  - Identifier les états internes
  - États ressources / états limitant
  - Les ancrages création et utilisation
- Les comportements :
  - Le concept des niveaux logiques

Les techniques fondamentales
- Ancrage de ressources
- Acquérir de nouveaux comportements
- Dissociation
- Gestion des états internes (stress, trac...) : swish
- Résolution de conflits, intégration des parties : squash
- Détermination d'objectifs : modèle score
- Recadrage en 6 points

Des solutions pour :
- Définir et clarifier un objectif, un objectif bien défini est déjà réalisé à 50 %
- Communiquer efficacement
- Développer l'assertivité et le charisme
- Trouver et utiliser vos états ressources
- Acquérir et/ou développer vos capacités
- Changer des comportements
- Gérer le stress
- Résoudre les conflits

MÉTHODE

- Exercices et entraînement en sous-groupes dans le respect de soi-même et des autres
- Lien permanent établi entre la théorie et des cas pratiques

ORGANISATION

Durée : 5 jours (2 + 2 + 1 jours) - 35 heures
Dates : 10-11-20-21 septembre et 8 octobre 2012
Prix : 1 000 €

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

EFP 10

Développer la confiance en soi

OBJECTIFS

- Développer l'estime de soi
- S'affirmer positivement au quotidien
- Être plus à l'aise et s'exprimer plus aisément
- Maîtriser les situations de stress

PUBLIC : tout public

PROGRAMME

Les règles de base de la communication inter personnelle

- Comprendre les raisons d'une bonne ou d'une mauvaise communication
- Établir l'auto diagnostic de son comportement

Communiquer avec ses capacités

- Clarifier ses objectifs
- Développer l'estime de soi
- Cultiver la motivation personnelle
- Être enthousiasme
- Croire en soi et se faire confiance
- Oser s'exprimer

Maîtriser ses réactions physiques et émotionnelles

- Connaître le fonctionnement des émotions
- Gérer et neutraliser ses émotions
- Gérer son stress

MÉTHODE

- Dynamique interactive entre méthode interrogative et active – Mises en situation
- Identification des points forts.
- Apports théoriques et méthodologiques formalisés dans des fiches techniques
- Plan de progression personnel

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 14-15 juin ou 13-14 décembre 2012
Prix : 510 €

EFP 11

Améliorer sa relation clients / usagers

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la satisfaction des clients ou des usagers de son entreprise
- Identifier les attentes, besoins et craintes des clients ou des usagers
- Faire face à des situations relationnelles difficiles

PUBLIC : toute personne en contact régulier ou épisodique avec des clients ou usagers

ORGANISATION

Stage réalisé en intra : nous consulter

EFP 12

Gérer les tensions professionnelles

Gérer son stress

OBJECTIFS

- Analyser les situations d'urgence et de tensions professionnelles
- Mettre en place une stratégie individuelle pour bien s'adapter aux modifications, aux contraintes et aux exigences de la vie professionnelle

PUBLIC : toute personne souhaitant optimiser ses capacités à gérer au quotidien ses urgences et tensions professionnelles ou celles de son entourage (collègues, fournisseurs, clients...)

PROGRAMME

Analyser les situations d'urgence et de tensions professionnelles

Connaître

- Qu'appelle t-on le stress ?
- Le stress, fonction naturelle de l'organisme
- Ses modes d'expression
- Ses effets sur l'organisme

Identifier

- Identifier les sources de tensions professionnelles et collectives
- Analyser les situations, les comportements

Réagir

- Les stratégies d'adaptation :

- le coping (faire face)
- l'intelligence émotionnelle
- la confiance en soi
- apprendre à travailler dans l'urgence (s'organiser, communiquer)
- gérer les conflits
- se relaxer

Prévenir

- Trouver les modérateurs individuels du stress
- Se préparer aux situations envisagées comme critiques

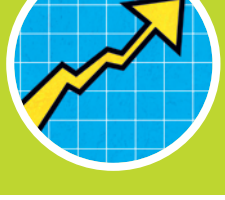
MÉTHODE

- Approche théorique
- Tests
- Exercices pratiques

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 30 mai, 1er et 12 juin 2012 ou 22-23 octobre et 13 novembre 2012
Prix : 680 €

Ce stage peut être complété par :
- **S'organiser, gérer, déléguer** p. 8
- **S'organiser au quotidien** p. 18



EFP 13

Expression orale

La prise de parole en public - 1

OBJECTIFS
- S'entraîner à s'exprimer plus aisément dans le cadre professionnel ou privé
- Exposer efficacement et rapidement les informations

PUBLIC : tout public ne disposant pas d'une réelle pratique de la prise de parole en public

PROGRAMME

Savoir s'exprimer
- Les différentes situations d'expression
- Se préparer à la prise de parole
  - surmonter le trac
  - développer la confiance en soi
  - maîtriser la voix, le geste, le regard, la parole, le débit, la respiration
  - le non verbal

Savoir présenter ses idées
- Aller à l'essentiel
- Adapter son discours au public
- Improviser

Créer les conditions de dialogue
- Faire participer l'auditoire
- S'entraîner à l'écoute et à la reformulation

MÉTHODE
- Exercices pratiques
- Exposés
- Entraînements à la vidéo

ORGANISATION
Durée : 3 jours - 21 heures
Dates : 28-29-30 mars 2012
ou 28-29-30 novembre 2012

Prix : 680 €

Voir aussi :
- **Animer une réunion** p. 9

EFP 14

Persuader et convaincre

La prise de parole en public - 2

OBJECTIF
- Augmenter sa force de persuasion, mieux convaincre, optimiser son efficacité personnelle en travaillant l'impact et la pertinence des propos

PUBLIC : toute personne souhaitant accroître sa force de persuasion et optimiser l'impact de ses interventions

PROGRAMME

Mieux se connaître
- Renforcer sa confiance en soi et en autrui
- Connaître son image :
  - que croit-on faire passer ?
  - comment est-on perçu ?
- Savoir se contrôler, le non verbal

Utiliser les moyens techniques pour convaincre
- Regarder l'auditoire
- Utiliser sa voix
- Maîtriser sa respiration
- Accompagner son intervention par des gestes
- Connaître les styles d'expression, ne pas avoir peur des silences

Mieux s'exprimer
- Se mettre en condition
- Analyser l'auditoire
- Prendre contact et percevoir l'environnement
- Se mettre "en scène"
- Prendre possession de l'espace
- Improviser
- Persuader : effets et limites des techniques
- Savoir soutenir les échanges
- Faire progresser l'argumentation
- Prendre en compte les accords et les désaccords
- Contrôler les jeux négatifs
- Évaluer les résultats

MÉTHODE
- Prise en compte des attentes particulières
- Mises en situation - vidéo
- Travaux en sous-groupes

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 25-26 juin 2012
ou 19-20 novembre 2012
Prix : 600 €

Ce stage peut être complété par :
- **Mind Mapping** p. 9

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Nouveau programme

Accueil et standard

Visez l'excellence

EFP 15

OBJECTIFS
- Améliorer l'image de marque de l'établissement
- Prendre conscience de l'importance déterminante du premier contact
- Optimiser son efficacité au téléphone
- Faire face aux situations difficiles

PUBLIC : toute personne chargée de l'accueil

PROGRAMME

Qu'est-ce qu'un accueil réussi ?
- Donner une première bonne impression : les attitudes indispensables
- Identifier rapidement les demandes et les gérer
- Donner une excellente image de l'établissement

L'organisation de l'accueil
- Aménager le poste de travail
- Gérer les priorités entre téléphone et accueil physique

Accueillir c'est communiquer
- Poser les bonnes questions, écouter
- Le vocabulaire à utiliser, les expressions à éviter
- Comprendre les difficultés de la communication interpersonnelle et ses obstacles
- L'impact de la communication non verbale (attitudes, gestes...) sur l'interlocuteur

L'accueil téléphonique
- Le téléphone : rien ne se voit mais tout s'entend : respiration, sourire, débit, bavardages...
- Traiter les appels :
  - décrocher rapidement
  - identifier le correspondant et l'objet de l'appel
  - rassurer, valoriser l'interlocuteur
  - mettre en attente ; reprendre un appel
  - transférer une communication
  - filtrer élégamment
- Prendre un message de façon claire et complète et le transmettre au bon interlocuteur

Les situations difficiles
- Canaliser les bavards ; prendre congé sans vexer
- Désamorcer les agressifs
- Réagir avec efficacité face à une réclamation
- Déjouer les manœuvres d'intimidation

MÉTHODE
- Exposés et mises en situation pour prendre conscience de son image, de ses erreurs
- Pistes de progrès

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) – 21 heures
Dates : 22-23 mars - 6 avril 2012
ou 15-16-22 octobre 2012
Prix : 680 €

Savoir être professionnel

Image de marque de l'entreprise

EFP 16

OBJECTIFS
- Être à l'aise dans les situations difficiles
- Maîtriser les principes du savoir-vivre avec les autres dans le cadre professionnel
- Éviter les impairs sous couvert d'être "cool"
- Développer une bonne "image de marque" de l'établissement

PUBLIC : nouveaux collaborateurs, toute personne souhaitant développer ses qualités relationnelles

PROGRAMME

Réussir le premier contact
- Saluer : les règles, les attitudes, les formules, l'apparence (style vestimentaire, gestes, langage, voix)
- Adopter la bonne distance en fonction de l'interlocuteur (interne ou externe)

Le savoir-vivre professionnel
- Le respect de soi et des autres
- Se positionner dans l'entreprise
- La culture de l'entreprise
- Génération Y : attitude décomplexée des nouveaux entrant vis-à-vis des ainés
- Le fonctionnement, les règles, les usages
- Les relations avec la hiérarchie
- L'exactitude
- La gestion des rendez-vous et réunions

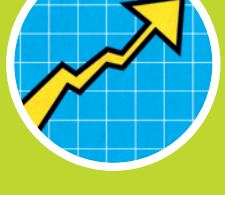
Le courrier et le téléphone
- Les renvois de poste, les messages enregistrés
- La gestion des portables
- La gestion du courrier et des courriels : l'impact des mots, des formules
- Le rôle et la place de l'humour et de l'ironie
- Le respect des sensibilités

Gérer les situations délicates
- Savoir dire et ne pas dire
- Écouter avant de s'exprimer
- Savoir donner des instructions, recadrer
- Éviter les impairs
- Garder son self-control
- Agir avec discernement

MÉTHODE
- Analyse de cas concrets propres aux participants
- Simulations, jeux de rôles et recadrages du formateur

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 14-15 juin 2012
Prix : 510 €



NOUVEAU

EFP 17

Développer son esprit de synthèse

OBJECTIFS
- Structurer sa pensée et présenter les informations de façon synthétique
- Développer une bonne capacité de synthèse par la méthodologie
- Rédiger après analyse des informations

PUBLIC : Toute personne souhaitant se préparer efficacement à une situation de synthèse écrite et/ou orale

PROGRAMME

Connaître les bases de la synthèse
- Distinguer les faits, les opinions et les jugements de valeur
- Analyser la situation ; prévoir ; comprendre

Recueillir et traiter l'information écrite
- Avoir une vue d'ensemble grâce à la technique du survol
- Aller à l'essentiel par la technique d'écrémage
- Repérer la structuration du texte et son fil conducteur
- Cibler la forme en fonction de l'objectif visé

Recueillir et traiter l'information orale
- Écouter et reformuler l'indispensable
- Les différentes techniques de prises de notes
- Classer et hiérarchiser l'information

Restituer l'information à l'oral et à l'écrit avec clarté, précision et concision
- Organiser ses idées dans un plan
- Appliquer les principes d'une écriture efficace

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE
- Réflexions individuelles et collectives
- Apports méthodologiques et/ou théoriques
- Entraînement intensif

ORGANISATION
Durée : 2 jours
Dates : 18-19 octobre 2012
Prix : 520 €

Voir aussi :
- **Animer une réunion** p. 9

EFP 18

Écoute active

OBJECTIFS
- Pratiquer l'écoute active et efficace, pour convaincre efficacement ses interlocuteurs (situations de négociations interpersonnelles, commerciales, achats...)
- Contrôler son moi personnel

PUBLIC : toute personne en charge de négociation

PROGRAMME

Les fondements de l'écoute active de qualité
- Qu'est-ce qu'écouter ? Comment écouter ?
- Je dis que j'écoute et j'écoute ce qui est dit
- Le présupposé inconditionnel positif (regarder l'autre avec un œil neuf sans a priori, sans jugement hâtif)
- L'empathie
- Le silence : "la respiration de l'intelligence"

Créer les conditions de dialogue
- Le face à face : règles de base
- Laisser exister l'autre en pratiquant l'écoute active

Optimiser la relation d'écoute
- Les besoins fondamentaux de l'être humain
- Les pièges de l'empathie
- Les difficultés de l'écoute : les filtres sensoriels, le tri de l'information en fonction de ses croyances et de ses valeurs

Les techniques de l'écoute dite active
- Les différents types de questionnement (PNL : Programmation Neuro-Linguistique)
- Les différents types de reformulation
- Les fondements de l'écoute active
- Instaurer un climat de confiance

Le langage corporel
- Décoder la gestuelle
- "Lire" la communication non verbale

MÉTHODE
- Apports pédagogiques et animation interactive
- Jeux de rôle filmés en simulation d'écoute.

ORGANISATION
Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 19-20 novembre 2012
Prix : 540 €

EFP 19

Développer son relationnel client au téléphone

OBJECTIFS
- Développer un état d'esprit "service" en traitant les clients de façon commerciale
- Transmettre une image d'entreprise dynamique par les outils de communication et de connaissance de soi
- Maitriser les étapes d'un entretien téléphonique

PUBLIC : collaborateurs et assistant(e)s devant prendre en charge les clients par téléphone

ORGANISATION
Programme sur demande. Formation Intra, nous consulter

Gérer les situations délicates

EFP 20

OBJECTIFS

Améliorer la qualité relationnelle de chacun dans l'entreprise en :
- Utilisant les outils de communication
- Prenant du recul
- Reconnaissant les situations de tensions professionnelles
- Déjouant les difficultés et restant maître de la situation

PUBLIC : tout public

PROGRAMME

Connaître le fonctionnement des relations professionnelles
- Les bases de la communication
- Les règles et les difficultés
- Les filtres
- Le cadre de référence
- Les spécificités de la communication en entreprise : les sympathies, les jeux de pouvoir, les motivations

Se connaître soi-même
- Découvrir sa propre communication
- Découvrir sa résistance et ses difficultés face au stress et aux situations de conflit

Savoir écouter avant de s'exprimer
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Savoir poser les bonnes questions
- Ajuster le verbal au non verbal
- Savoir s'adapter à l'autre

Déjouer les difficultés relationnelles
- Savoir repérer et remédier aux situations de blocage
- Devenir un facilitateur relationnel
- Améliorer la communication avec les usagers, les fournisseurs, la hiérarchie, les collègues

MÉTHODE

- Apports méthodologiques
- Pédagogie participative avec mises en situation et utilisation de la vidéo

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 7-8 et 22 juin 2012
ou 4-5 et 11 octobre 2012
Prix : 680 €

Relations de travail efficaces

L'analyse transactionnelle

EFP 21

OBJECTIFS

- Gérer efficacement ses relations de travail en s'adaptant à la personnalité de ses interlocuteurs
- Établir des relations constructives

PUBLIC : toute personne souhaitant optimiser ses capacités à gérer au quotidien ses urgences et tensions professionnelles ou celles de son entourage (collègues, fournisseurs, clients...)

PROGRAMME

Identifier les différents types de personnalité
- Persévérant, travaillomane, rêveur, rebelle...
- Identifier sa propre personnalité

Les communications et leurs difficultés
- Les mécanismes d'échec
- Les communications constructives
- Savoir ignorer les provocations et les conflits inutiles
- Oser être soi sans indisposer
- Savoir maintenir la bonne distance sous la pression

Se préparer à un entretien difficile
- Développer la confiance en soi
- Élaborer des argumentaires
- Réagir aux comportements passifs, agressifs, manipulateurs

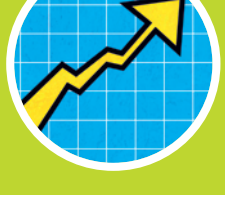
MÉTHODE

- Exposés, apports méthodologiques
- Analyse de cas concrets
- Exercices vidéo d'entraînement en situation concrète
- Remise de fiches récapitulatives aide-mémoire

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 26-27 mars et 5 avril 2012
ou 4-5 et 17 octobre 2012
Prix : 680 €

Vous avez une équipe à gérer
Voir aussi : p. 7 et 9



Répondre aux exigences du plan Senior

Préparer son départ en retraite

EFP 22

OBJECTIFS

- Transmettre son savoir-faire
- Aborder sereinement la retraite
- Élaborer des projets de vie
- Favoriser la prévention du vieillissement
- Mieux connaître les droits (patrimoine, successions...)

PUBLIC : toute personne intéressée

PROGRAMME

Transmettre son savoir-faire
- Rester mobilisé jusqu'au bout

Aborder positivement les changements de vie liés à la retraite
- S'approprier les principaux changements liés à la rupture avec le travail, avec l'entreprise...
- Repérer les nouveaux besoins fondamentaux

Préparer son nouveau projet de vie
- Les nouvelles relations
- Les nouvelles activités
- Les nouveaux rapports au temps
- Harmonisation, projet de vie et valeurs personnelles

Conserver et transmettre son patrimoine
- Successions
- Donations
- Partages
- Autres questions juridiques posées par les participants

Gérer son capital santé
- Garder la forme (santé, hygiène et équilibre de vie, sport...)
- Garder un tonus intellectuel
- Cultiver la pensée positive
- Dynamiser et entretenir sa mémoire

MÉTHODE

- Exercices pratiques
- Exposés
- Entraînements à la vidéo

ORGANISATION

Durée : 3 jours - 21 heures
Dates : 20-21-22 juin 2012
ou 3-4-5 décembre 2012
Prix : 680 €

Point parcours professionnel

EFP 23

OBJECTIFS

- Prendre du recul tout en se projetant dans l'avenir :
  - Identifier les compétences et les qualités
  - Identifier les sources de motivations
  - Identifier les faiblesses et les ressources
  - Etablir un plan d'actions
- Se situer sans obligatoirement viser un changement de poste

PUBLIC : tout salarié

PROGRAMME

Réfléchir sur sa carrière professionnelle
- Ses capacités
- Ses motivations

Faire le point en terrain neutre
- Sur son parcours
- Les compétences développées
- Ce que l'on vaut
- Ce que l'on a appris
- Ce que l'on voudrait acquérir
- Ce que l'on voudrait faire
- Ses motivations
- Ses attentes

Construire
- Un projet professionnel
- Valoriser son poste ou sa fonction
- Reprendre sa carrière en main ou maintenir le cap
- Exprimer ses envies
- Se remettre en question
- Déterminer des pistes d'actions

MÉTHODE

- Réflexions
- Travail sur pistes de projets et plans d'actions

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 29-30 mai 2012
Prix : 520 €

Voir aussi :

- **Réforme des retraites** p. 15
- **Seniors : transition entre activité et retraite** p. 17

ASSISTANT(E)-SECRÉTARIAT

ASS 01

Assistant(e) de direction ou de managers :
développer son potentiel

OBJECTIFS
- Intégrer les enjeux et les caractéristiques de la fonction
- Mieux fonctionner en binôme avec son manager
- Jouer un rôle d'interface avec les autres collaborateurs de l'entreprise
- Être force de propositions

PUBLIC : assistant(e)s de dirigeants, assistant(e)s de directeurs opérationnels ou fonctionnels

PROGRAMME

Se situer dans sa fonction
- Clarifier sa mission, prendre du recul
- Se situer au sein de l'entreprise
- Connaître les spécificités de l'entreprise

Traiter l'information : mission stratégique de la fonction
- Identifier les ressources pertinentes et polluantes d'informations
- Lire efficacement pour analyser et trier
- Synthétiser et structurer
- Diffuser, communiquer judicieusement
- Utiliser la Gestion électronique des Documents (GED)

Faciliter la relation
- Travailler avec sa hiérarchie : développer la fiabilité de la relation (filtre)
- Travailler avec plusieurs hiériarchiques
- Oser le dialogue
- Agir positivement
- Repérer les dysfonctionnements, être force de propositions et de conseils
- Être un relais efficace
- Véhiculer une image positive

MÉTHODE
- Apports théoriques - échanges
- Applications pratiques

ORGANISATION

Durée : 4 jours (2 + 2 jours) - 28 heures
Dates : 8-9-19-20 novembre 2012
Prix : 830 €

Ce stage peut être complété par :
- **Mind Mapping** p. 9

ASS 02

Le temps maîtrisé de l'assistant(e) efficace

OBJECTIFS
- Acquérir une plus grande efficacité personnelle
- Acquérir des méthodes d'organisation et de gestion du temps
- Apprendre à mieux s'affirmer professionnellement
- Approche de la gestion du stress

PUBLIC : assistant(e)s, secrétaires

PROGRAMME

Faire le bilan de sa propre organisation
- Repérer son style d'organisation
- Identifier les voleurs de temps
- Prendre conscience des spécificités de la fonction

Savoir gérer son temps
- Analyser son emploi du temps
- Repérer les doublons, les tâches inutiles
- Fixer des priorités au quotidien et s'y tenir
- Utiliser check-list et modes opératoires
- Gérer les urgences et les imprévus
- Programmer son travail : utiliser les outils spécifiques (outils traditionnels et électroniques)
- Utiliser son micro-ordinateur fichiers, plan classement
- Utiliser la Gestion Électronique des Documents (GED)

Organiser son travail avec son ou ses managers
- Bien organiser sa communication et les circuits d'information pour gagner du temps

Gérer les situations de stress
- Réduire les sources de stress
- Oser dire non et proposer des alternatives

Décider d'un plan d'actions

MÉTHODE
- Apports théoriques
- Échanges et applications pratiques
- Pistes de progrès

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 23-29-30 mars 2012
ou 23 novembre et 6-7 décembre 2012
Prix : 590 €

Autre public que secrétaires ou assistantes, voir :
- **S'organiser au quotidien** p. 18

ASS 03

Gérer son relationnel

pour optimiser la fonction d'assistant(e)

OBJECTIF

- Développer ses capacités personnelles et comprendre l'importance de l'aspect humain et psychologique de la fonction

PUBLIC : assistant(e)s, secrétaires, personnel administratif

PROGRAMME

Mieux se connaître pour améliorer sa communication

- L'impact du non verbal
- L'acquisition des nouveaux modes relationnels

Se positionner dans l'équipe

- Les bases de la communication interpersonnelle
- Se définir un cadre relationnel avec sa hiérarchie et ses collègues
- La gestion de son image

- Conseils personnalisés pour améliorer son look (vêtements, coiffure)

Appréhender l'importance de l'accueil dans le poste

- La dimension commerciale
- L'image de marque
- Les limites du poste
- Créer les conditions du dialogue

Gérer les tensions professionnelles

- Éviter la fatigue, le surmenage
- L'assertivité : un outil de gestion de l'agressivité
- Les techniques de ressourcement et de gestion de son stress

MÉTHODE

- Apports théoriques
- Mises en situation, vidéo, pistes d'actions

ORGANISATION

Durée : 4 jours (2 + 1 + 1 jours) - 28 heures
Dates : 15-16 octobre et 9-16 novembre 2012
Prix : 830 €

ASS 04

L'assistant(e) commercial(e)

maillon fort de l'équipe commerciale

OBJECTIFS

- Optimiser son potentiel commercial
- Acquérir les méthodes d'organisation et de communication
- Renforcer son interface relationnelle
- Développer ses capacités pour donner une nouvelle dimension à sa fonction

PUBLIC : assistant(e)s commercial(e)s en poste désirant optimiser leur pratique, toute personne nouvellement promue à ce poste

PROGRAMME

Se positionner dans la structure

- Clarifier les spécificités et les exigences de la fonction
- Développer le lien relationnel
- Renforcer l'image de marque de l'entreprise et sa gestion

Son rôle commercial

- Utiliser les outils et les moyens mis à sa disposition
- Analyser les forces et les faiblesses de son organisation actuelle
- Travailler les points d'amélioration vis-à-vis des commerciaux, clients, prospects, concurrents
- Participer à la prospection
- Prendre des rendez-vous pour les commerciaux
- Effectuer du phoning (promotion, nouveaux produits, relances des offres)

Son rôle relationnel

- Accueillir le client
- Maîtriser l'accueil téléphonique et ses spécificités
- Gérer les situations difficiles

MÉTHODE

- Pédagogie participative, échanges d'expériences
- Les stagiaires pourront apporter leurs outils de travail (mailing, tableaux de bord,...) afin de les optimiser lors du stage

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 18-19 et 25 octobre 2012
Prix : 590 €

Réussir vos ventes

CAL 01

OBJECTIFS

- Acquérir les bases nécessaires pour occuper une fonction commerciale
- Déceler et identifier les motivations d'achat des clients et prospects
- Savoir s'exprimer et s'affirmer pendant un entretien de vente

PUBLIC : toute personne promue à un poste de vendeur ou de commercial ou souhaitant retravailler ses bases commerciales

PROGRAMME

Définir la vente
- Le rôle du vendeur, ses missions et les représentations personnelles de la fonction

Préparer la vente
- Démarches et préparation à effectuer
- Préparation mentale : développer une attitude intérieure positive, choisir la voie du succès

Réussir le premier contact
- Quelles sont les attentes du client au niveau de l'accueil ?
- Quels messages adressons-nous au client ? (le verbal, le non-verbal, l'image de marque, l'empathie)

Découvrir son interlocuteur
- Reconnaître les différentes attitudes relationnelles
- Diagnostiquer ses modes de communication et savoir se repérer dans les différents registres
- S'affirmer dans la relation avec le client
- L'équilibre dans la communication : gagnant / gagnant
- Les techniques de questionnement
- L'écoute active, détection d'informations, de mise en phase
- Les motivations rationnelles et irrationnelles
- La reformulation pour faire progresser l'entretien de vente

Argumenter et négocier
- Le plan de l'argumentation (avantages/bénéfices)
- Les différentes objections et leurs traitements
- Position de l'acheteur et du vendeur face à l'objection

Concrétiser
- Repérer les signaux favorables
- La démarche logique de concrétisation (les points clés)
- Le suivi de sa vente

MÉTHODE

- Simulations, entraînements actifs, travaux en sous-groupes, apports théoriques, échanges

ORGANISATION

Durée : 4 jours (2 + 2 jours) - 28 heures
Dates : 26-27 avril et 3-4 mai 2012
Prix : 820 €

Téléphone outil commercial

CAL 02

OBJECTIF

- Acquérir les techniques de commercialisation par téléphone (de la prospection à la vente)

PUBLIC : toute personne amenée à prospecter et/ou vendre par téléphone

PROGRAMME

Comprendre l'importance du téléphone comme outil commercial
- L'environnement physique
- La communication : la voix, le sourire, le ton, l'empathie, le rythme verbal...

Préparer son plan (de prospection ou de vente)
- Quel est l'objectif de l'appel ? Prise de rendez-vous, relance, prise de contact avant visite, vente...
- Le fichier :
  - prendre connaissance du dossier (historique) : nouveau prospect ou client, client régulier, litiges...
  - préparer la fiche contact
  - identifier le bon interlocuteur
  - le guide entretien : objectifs, argumentaire, objections (liste des principales objections)

Prendre des rendez-vous
- Les formules clés pour démarrer l'entretien et déjouer les pièges (barrages des assistantes, refus...) tout en personnalisant l'entretien
- La structure de l'entretien, mise en place des 4C
- L'écoute active
- Savoir conclure par une reformulation : confirmation de rendez-vous ou date de relance
- La relance des prospects

Organiser le suivi de la prospection
- Les outils de suivi ; renseigner les fiches, informer les personnes concernées par la relance (équipe, manager...), gérer les comptes rendus...

Maitriser les techniques de vente par téléphone
- Franchir le ou les barrages
- La phrase d'accroche personnalisée pour capter immédiatement son attention
- La découverte (les bonnes questions incontournables)
- L'argumentation ; présenter une proposition claire (devis par mail, fax, courrier...)
- La réponse aux objections, comment traiter pour convaincre et persuader dans un timing très serré
- Reformulation des besoins, de la proposition pour conclure

Organiser le suivi de la vente ou de la relance

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 26-27 septembre et 4 octobre 2012
Prix : 800 €

CAL 03

La négociation

OBJECTIF

- Maîtriser les techniques de négociation en se donnant les moyens de structurer et conduire une transaction commerciale avec ses clients dans une logique gagnant / gagnant

PUBLIC : commerciaux, toute personne souhaitant développer sa force de négociation

PROGRAMME

Introduction à la négociation

- Le déroulement d'un entretien entre deux personnes ou groupe de personnes
- L'aboutissement à un résultat entre l'acheteur et le vendeur
- L'approche de la négociation côté vendeur / côté acheteur

Les pré-requis à la négociation, communs aux acheteurs et aux vendeurs

- Communication verbale et non-verbale (les rudiments)
- Détermination des objectifs
- Définition des besoins
- Relation entre les différents types de besoins et le SONCAS
- Le questionnement et la reformulation
- L'argumentation (en logique de bénéfices)

La négociation côté vendeur

- Se préparer à la négociation
- Découvrir le ou les besoins de l'acheteur
- Reformuler pour mieux cibler
- Proposition argumentée en logique de bénéfices pour l'acheteur
- La phase d'accord :
  - conclure et défendre ses marges
  - conclure et valider les dispositions prises

La négociation côté acheteur

- Se préparer à la négociation
- L'expression du besoin
- La discussion face aux propositions
- L'évaluation des propositions
- La conclusion de l'entretien

Synthèse de la négociation

MÉTHODE

- 3 journées de travail pratique et intensif
- Apports méthodologiques et mises en situation - jeux de rôle

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 4-5 et 11 juin 2012
Prix : 800 €

CAL 04

Gérer l'après-vente

OBJECTIF

- Apprendre à transformer une réclamation, une insatisfaction du client en opportunité pour le fidéliser

PUBLIC : toute personne amenée à gérer toutes les insatisfactions des clients, SAV...

PROGRAMME

Identifier le type de réclamation

- Typologie de la réclamation
- Supports utilisés : courrier, téléphone ou face à face

Analyser la situation et se préparer à répondre

- Décoder ce que veut le client à l'oral :
  - connaître les besoins du client par le questionnement et utiliser la reformulation pour le recadrer
  - maîtriser l'art de l'entretien en affûtant son écoute
  - analyser la situation : la stratégie du client et son cadre de référence
- Décoder ce que veut le client à l'écrit :
  - savoir lire derrière les mots
  - identifier de façon claire le problème à résoudre

Répondre au client et trouver une solution

- Organiser le contenu du message oral ou écrit :
  - choisir le bon niveau de réponse par une synchronisation pour sécuriser et valoriser le client
  - résister aux remarques et critiques de mauvaise foi : être prêt psychologiquement, faire preuve d'assurance, ne pas répondre à la violence par la violence et gérer son stress
  - maîtriser les parades à utiliser pour chaque situation, faire passer un message avec les arguments adéquats, même négatifs pour le client
  - rester objectif et admettre ses erreurs
- Résoudre le problème ou proposer une solution
  - chercher les points d'accord pour mettre en place un plan d'actions à valider avec le client
  - personnaliser la réponse pour valoriser le client

Assurer le suivi

- Laisser au client, à l'oral comme à l'écrit, une image positive de son service
- Mettre en place des indicateurs de suivi des solutions proposées au client insatisfait
- Faire remonter les infos aux services concernés pour éviter tout nouvel incident

MÉTHODE

- Pédagogie participative avec analyse de cas concrets et mises en situation, pistes d'action

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Formation en intra, nous consulter

NOUVEAU

CAL 05

Commercial confirmé

Les 30 premières minutes du premier contact avec un client

OBJECTIFS

- Comprendre les 5 raisons qui amènent un client à refuser d'acheter
- Acquérir les attitudes et les comportements qui incitent un client à s'ouvrir vers la décision d'achat
- Savoir pré-rédiger l'offre technique et commerciale en "sur-mesure personnalisé et ciblé"

PUBLIC : commerciaux expérimentés

PROGRAMME

Les fondamentaux incontournables

Découvrir et comprendre son interlocuteur et son projet d'achat

- Diagnostiquer les bons "angles" des premières questions
- Savoir repérer et exploiter les "fausses barbes", les "dissimulations tactiques" et les stratégies des acheteurs professionnels
- Comprendre définitivement les dangers de la reformulation "à la française" : erreur majeure de la majorité des commerciaux !
- Les dangers de parler trop vite de la solution produit / service à proposer
- La puissance des silences actifs à l'expression audio gestuelle du client

Présenter son entreprise et la solution produit / service souhaitée et attendue

- Quand et comment le commercial doit-il présenter son entreprise ?
- Les 3 erreurs classiques des commerciaux lorsqu'ils parlent de leur entreprise
- Les 4 dimensions clés d'un argumentaire
- Pourquoi un client doit-il parler plus de 80 % du temps lors d'une présentation ?
- Pourquoi TOUTES les objections d'un client sont-elles des opportunités ?
- Les formules "clés" qui permettent de capter les "détails" déterminants du processus d'achat
- L'art de savoir "au mot près" ce qu'il faudra mentionner et mettre en lumière dans la proposition technique et commerciale

Rédiger l'offre technique et commerciale

- Les 4 incontournables d'une offre technique et commerciale
- Pourquoi 90 % des offres classiques ne débouchent-elles pas sur l'accord du décideur ?
- L'importance déterminante du "look" d'une offre technique et commerciale
- Les erreurs classiques des commerciaux lors de la remise de l'offre

MÉTHODE

- Simulations en permanence - apports théoriques opérationnels - échanges de savoirs-faire
- Supports complets et opérationnels (bibles) remis à chaque stagiaire

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 24-25 septembre et 11 octobre 2012
Prix : 990 €

CAL 06

Développer les performances de son équipe

OBJECTIFS

- Développer la performance de l'équipe par la motivation
- Animer des réunions commerciales productives
- Faire appliquer sur chaque secteur le plan d'actions en adéquation avec les objectifs

PUBLIC : chef des ventes, manager d'équipe commerciale, responsable PME

PROGRAMME

Développer la motivation des commerciaux

- Positiver dans les situations difficiles
- Valoriser les compétences, les initiatives et les résultats
- Maintenir un climat d'encouragement
- Pratiquer l'accompagnement / entraînement pour développer l'autonomie
- Renforcer l'implication dans les objectifs de l'entreprise

Animer des réunions commerciales productives

- Bannir la « routine »
- Renforcer la dynamique de groupe
- Responsabiliser chaque participant
- Valider la mise en place des plans d'actions
- Chaque mois, travailler sur un thème de progrès (plus fort face à la concurrence)

Mobiliser les moyens pour réussir les objectifs societé

- Capitaliser sur nos atouts pour progresser
- Exploiter toutes les tendances du marché et s'adapter aux évolutions des clients
- S'affirmer face à la concurrence

Piloter les objectifs de l'entreprise et les transformer en plan d'action par vendeur (secteur)

- Objectif : que chaque commercial s'approprie son activité et en rende compte :
  - répartir les objectifs
  - fédérer l'équipe autour du plan d'actions
  - suivre et contrôler l'activité et les résultats hebdomadaires / mensuels (tableaux de bord)

MÉTHODE

- Pédagogie participative
- Analyse de cas concrets (entreprise des participants)

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 18-19 octobre 2012
Prix : 540 €

Négociation avec la GMS et formations Merchandising
Formations en intra - Nous consulter

CAL 07

Développer la stratégie de votre entreprise

le marketing de la PME

OBJECTIFS

- S'approprier les outils de marketing stratégique pour élaborer un plan de développement de son entreprise
- Identifier les moyens opérationnels pour mettre en œuvre son plan de développement

PUBLIC : dirigeants, cadres, souhaitant développer leur entreprise vers de nouveaux marchés ou de nouveaux clients

PROGRAMME

Les fondements du marketing management

- La démarche marketing
- Le marketing management : de l'orientation client vers un véritable marketing management de l'entreprise

Comment élaborer un diagnostic

- Eléments à prendre en compte en externe :
  - l'environnement
  - le marché
  - la concurrence
- Analyse de son activité, ses moyens
- Elaborer une synthèse pour définir :
  - les opportunités/menaces externes pour l'entreprise
  - les forces et faiblesses
  - les pistes à développer

Quelle(s) stratégie(s) possible(s)

- Objectifs de développement de l'entreprise
- Quels marchés, quelles cibles de clients ?
- Quel positionnement adopter ?
- Comment se différencier de la concurrence présente sur les cibles choisies ?

Définir les grands axes à mettre en œuvre (marketing mix)

- La politique de produit
- La politique de prix
- La politique de communication
- La politique de distribution

La prévision des ventes

- Techniques de prévisions et limites
- Prévisions et objectifs de vente

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 25-26 juin et 3 juillet 2012
Prix : 820 €

CAL 08

Gagner en charisme

et convaincre les clients

OBJECTIFS

- Développer son charisme de vendeur et son potentiel de communication
- S'affirmer dans la relation commerciale et garder le leadership sur le déroulé de l'entretien de vente
- Installer une relation client pérenne
- Convaincre les clients et verrouiller ses ventes

PUBLIC : toute personne amenée à gérer toutes les insatisfactions des clients, SAV...

PROGRAMME

En amont, maîtriser ses objectifs

- Définir et formaliser des objectifs SMART
- Les hiérarchiser
- Valider la cohérence entre propositions/offres et attentes du client
- Préparer ses arguments, ses prises d'appui
- Préparer les marges de négociation, les positions de repli possibles
- S'inscrire dans la durée

Gagner en charisme par sa force de communication

- Travailler l'ancrage, avoir une posture adaptée qui favorise l'expression
- Être authentique, assertif et pratiquer l'empathie
- Maîtriser le questionnement efficace
- Développer son potentiel non-verbal
- Gérer ses émotions, savoir les verbaliser et inhiber les gestes parasites
- Conserver une attitude positive en situation difficile

Gagner en charisme par sa force de conviction

- Se rendre disponible, écouter et créer un climat de confiance
- Affirmer sa présence, se positionner face à son interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active pour favoriser les échanges : questionner, reformuler
- Découvrir les motivations, les points d'accords, les leviers de négociation
- Aller droit au but, affirmer ses points de vue
- Être proactif et force de propositions
- Utiliser son potentiel verbal et non-verbal
- S'adapter à son interlocuteur
- Amortir et gérer les désaccords, les objections, les comportements agressifs, déstabilisants
- Éviter la fuite, rester concentré sur son objectif
- Dire non en préservant la relation client
- Savoir conclure sur une note positive
- Formaliser les bénéfices de chacun pour pérenniser une relation gagnant-gagnant

MÉTHODE

- Dynamique interactive entre méthode interrogative et active - Mises en situation
- Apports théoriques et méthodologiques formalisés dans des fiches techniques
- Plan de progression personnel complété à chaque séance

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 24-25 septembre 2012
Prix : 540 €

EXPORT-ACHATS

Nouvelle organisation

Douane et fiscalité

EXP 01

OBJECTIFS

- Découvrir les techniques spécifiques du Commerce International
- Connaître les procédures et les documents utilisés dans le cadre du Commerce Extérieur

PUBLIC : toute personne impliquée dans la mise en œuvre des techniques administratives du Commerce Extérieur

PROGRAMME

Le rôle respectif de la douane et des services fiscaux

Echanges Intra-communautaires : la déclaration d'échanges de biens (DEB) :

- Introduction / expédition
- Comment la compléter (les rubriques indispensables)

Exportations vers les pays hors CE

Le D.A.U. : Document Administratif Unique

La liquidation douanière

Les procédures et régimes douaniers (les régimes de transit, de transformation, d'utilisation et de stockage)

Le système Delta

MÉTHODE

- 1re journée : aspect théorique
- 2e journée : aspect pratique sous la forme d'ateliers

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 25 et 26 octobre 2012
Prix : 520 €

Paquet TVA

EXP 02

OBJECTIFS

- Etre en phase avec la réforme de la TVA
- Analyser les conséquences

PUBLIC : toute personne concernée par l'international

PROGRAMME

Les nouvelles règles de territorialité en matière de prestations de services

Une nouvelle obligation déclarative : la DES

La refonte de la procédure de remboursement de TVA étrangère

Cas pratiques (production d'une déclaration de TVA, d'une DES et de demandes de remboursement de TVA)

ORGANISATION

Durée : 1 jour - 7 heures
Date : 14 mars 2012
Prix : 410 €

Les incoterms 2010

La maîtrise des incoterms et leurs impacts : commercial, logistique, douanier et financier

EXP 03

OBJECTIFS

- Cerner l'étendue des engagements et de la responsabilité des exportateurs ou des importateurs selon l'incoterm retenu
- Mettre en place des recommandations afin d'éviter les litiges
- Evaluer les avantages et les inconvénients de principaux incoterms pour chacun des contractants sur le plan commercial, logistiques et douaniers
- Identifier l'impact des incoterms sur le fonctionnement des techniques de paiement

PUBLIC : toute personne concernée par l'import/export

PROGRAMME

Panorama des incoterms : NOUVEAUX INCOTERMS 2010

- Les raisons de la réforme
- Les nouveaux incoterms
- Les incoterms par famille E, F, C et D
- La répartition des frais et la répartition des risques
- Absence de liaison entre incoterms et transfert de propriété
- Balayage des principaux incoterms et les changements de la dernière révision
- La notion de liner-terms
- Le choix des incoterms à l'export et à l'import : les aspects logistiques, douaniers, commerciaux et financiers

Incoterms et construction du prix export ou du coût de revient import

- Le calcul des coûts de transport au cours de la chaîne logistique : maritime, aérien, routier
- La construction du prix export
- Le calcul du coût de revient import
- Incoterms et taxation douanière

Incoterms et techniques de paiement

- Bref rappel du mécanisme de la remise documentaire et du crédit documentaire
- Incoterms et documents à présenter par le vendeur
- Les pièges de certains incoterms dans le crédit documentaire

MÉTHODE

- Approche pédagogique : nombreux schémas et tableaux
- Présentation sous PPT et nombreux mini-cas
- Alternance de repères techniques et d'illustration par des exemples opérationnels
- Inter activité avec les participants : cas d'entreprises

ORGANISATION

Durée : 1 jour - 7 heures
Date : 28 septembre 2012
Prix : 350 €

NOUVEAU

Incoterms - Pratique du Crédit Documentaire

EXP 04

OBJECTIFS

- Connaître les différents types de crédit documentaire et leurs mécanismes
- Détecter les risques sur les crédits documentaires
- Mettre en lumière les nouveautés et les avancées des RUU 600 et des PBIS 2007

PUBLIC : toute personne concernée par le Crédit Documentaire

PROGRAMME

Introduction

- Les incoterms 2010 : rappel sur le rôle des incoterms, les nouveautés des incoterms 2010, lien entre incoterms et trade finance

Le crédit documentaire

- Définition et mécanismes du crédit documentaire
- Les différents types de crédits documentaires- irrévocable, irrévocable et confirmé, confirmation silencieuse et ducroire
- Les différents intervenants, les lieux et modes de réalisation
- Le Crédit documentaire : relais du contrat - les clauses d'opérativité, les clauses particulières et les conditions spéciales

Confirmation silencieuse et Ducroire

- Analyse d'une convention : intérêts pour la banque et le bénéficiaire
- Les IRU : à la demande de la banque émettrice ou de la banque confirmante

L'escompte de crédoc

- Le financement du crédit documentaire : escompte de crédit documentaire : les précautions
- La convention d'escompte
- Qu'en est-il de l'escompte de lettre de crédit stand-by ?

Le crédit transférable

- Mécanisme
- Les différents schémas de crédit transférable
- Les précautions sur les crédits transférables

Détecter les irrégularités et gérer les réserves efficacement

- Rappel des pratiques bancaires standard internationales (PBIS 2007), l'examen des documents par les banques
- La gestion des documents présentant des irrégularités (originaux et copies)
- Formalisme de la facture commerciale
- Exigences nouvelles sur chacun des types de document de transport

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Alternance de repères techniques et d'illustration par des exemples opérationnels

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 1-2 octobre 2012
Prix : 520 €

NOUVEAU

Maîtriser les garanties à l'international

EXP 05

OBJECTIFS

Donner aux participants les éléments leur permettant d'appréhender :

- La problématique de la sécurisation des acheteurs et les conséquences pour l'exportateur
- Le mécanisme des cautionnements et garanties
- La distinction entre les différentes techniques
- Les risques d'appel abusif et leur couverture

PUBLIC : toute personne chargée des opérations import/export

PROGRAMME

Généralités sur les cautions et garanties

- Différence fondamentale entre cautionnement et garantie indépendante
- Les différentes garanties indépendantes à "première demande"
- Les modalités d'émission des garanties : les garanties directes et indirectes

De l'appel d'offres à la fin des obligations contractuelles

- Rôle des garanties, validité, montant, droit applicable...
- Motifs de mise en jeu, impact pour l'importateur

La portée des engagements et la mise en jeu de la garantie

- La relation entre : l'exportateur et la banque contre garante, la banque garante locale et le bénéficiaire
- Les clauses communes et les clauses spécifiques.
- Le droit applicable et la juridiction compétente
- La mise en jeu et les recours. Études de cas
- Les garanties Cautions délivrées par les assureurs crédit : optique de l'exportateur - optique du banquier
- La relation entre les garanties et la sécurisation du paiement (crédit documentaire par exemple)

La variété des textes : approche pays

- Maghreb, PMO, Inde, Chine, Europe

La mise en jeu des garanties

- Principe et forme de l'appel
- Antagonisme des intérêts en présence
- Les recours avant et après paiement

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Alternance de repères techniques et d'illustrations par des exemples opérationnels.

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 16-17 octobre 2012
Prix : 520 €

EXPORT-ACHATS

NOUVEAU

Face aux fournisseurs - Mener ses négociations d'achats en professionnel confirmé

ACH 01

OBJECTIFS

- Développer les économies pour augmenter la marge de la société
- Améliorer les performances des fournisseurs
- Acquérir une méthode simple et rigoureuse
- Développer un savoir-faire optimum en matière d'achats ponctuels
- Savoir s'affirmer face à des vendeurs de plus en plus expérimentés

PUBLIC : responsable achat, acheteur de PME. Toute personne, dans le cadre de sa fonction, en relation avec des fournisseurs, responsable services généraux, responsable technique, assistant achat

PROGRAMME

Analyser l'ensemble des dépenses pour cibler les différents enjeux

- Identifier les types de dépenses engagées et les classer avec un Pareto
- Positionner ces achats avec une matrice de Kraljic
- Prioriser alors les dossiers à traiter et définir les stratégies les plus appropriées

PLUS ! : Chaque participant, s'il le souhaite, peut appliquer les outils proposés à ses propres achats en s'appuyant sur l'expertise du formateur.

Itinéraire du négociateur gagnant en 4 étapes

Etape 1 : connaissance réelle d'un marché fournisseurs

- Outils pour trouver les infos essentielles : prix, tendances, prévisions, évolutions...
- Méthode pour repérer d'éventuelles nouvelles sources
- Support de demandes d'informations (RFI) sur les fournisseurs
- Supports de synthèse pour rassembler ces infos

PLUS ! : Chaque participant peut s'approprier et adapter ces outils (RFI, Grille de tri etc.) avec l'aide du formateur.

Etape 2 : mise en concurrence

- Appel d'offre : les règles de l'art (planification, documents à prévoir, infos à recueillir...)
- Les grilles de comparaison pondérée des offres

PLUS ! : Chaque participant peut adapter et formaliser pour son propre cadre de travail, les outils présentés par le formateur (dossier de consultation, tableau de comparaison).

Etape 3 : maîtrise des prix

- Méthodes pour décomposer un prix de vente
- Réflexes et leviers à présenter face aux hausses des fournisseurs
- Puissance d'achat et rapport des forces

PLUS ! : Chaque participant peut apporter des exemples de prix (banalisés) afin d'appliquer les méthodes proposées par le formateur.

Etape 4 : maîtrise des négociations

- Préparation de la réunion (lieu, durée, accueil, infos à obtenir au début de l'entretien)
- Sélection des arguments percutants
- Aides tactiques pour conserver le leadership
- Choix des types de questions à poser
- Déroulement des points à aborder
- Méthodes pour diminuer le stress
- Traiter les situations de blocage
- Savoir conclure

PLUS ! : Chaque participant est mis en situation de négociation avec l'appui de la vidéo ; les attitudes efficaces sont débriefées avec le consultant.

Points forts

- Une formation-synthèse pour une prise en main immédiate des outils essentiels pour l'acheteur
- Une formation opérationnelle pour intégrer et développer ses capacités face aux fournisseurs
- Possibilité pour chaque participant de transposer ses dossiers "in situ"

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- Alternance d'exposés et d'exercices pratiques issus de cas actuels
- Mises en situation de négociation (avec caméscope) suivies d'analyses et conseils individualisés

ORGANISATION

Durée : 3 jours - 21 heures
Dates : 20-21-22 juin 2012
Prix : 1 240 €

Appel d'offres - Répondre à une consultation par voie électronique

ACH 02

OBJECTIF : Appréhender l'impact de la dématérialisation des marchés publics sur l'entreprise

PUBLIC : toute personne concernée par les appels d'offres

PROGRAMME

Répondre à l'appel d'offres

- Cadre juridique de l'achat public par voie électronique et ses impératifs réglementaires
- Décryptage des différentes plates-formes
- Du téléchargement du dossier de consultation sur la plate-forme de la collectivité à la réponse par voie électronique
- Utilisation du certificat électronique

Quels sont les impacts pour votre structure ?

- Identifier les points de vigilance
- Mise en place d'une organisation administrative et technique pour :
  - les devis
  - les contrats
  - les factures
  - les échanges
- Le matériel nécessaire (les outils logiciels)
  - questions / réponses

ORGANISATION

Durée : 1 jour - 7 heures
Date : 5 octobre 2012
Prix : 350 €

NOUVEAU

ACH 03

La rédaction du cahier des charges

Dans le cadre des appels d'offres

OBJECTIFS

- Comprendre la logique de la rédaction d'un cahier des charges dans le cadre d'un appel d'offres et les différentes procédures de passation
- Mettre en place une trame de questionnement dans la préparation d'un marché en prenant en compte la réglementation juridique applicable à l'appel d'offres

PUBLIC : toute personne amenée à rédiger un appel d'offres

PROGRAMME

Le cahier des charges : les questions fondamentales

- Quelle est son utilité ?
- Comment exprimer le besoin, les objectifs
- Qui est le demandeur ? (le client final)
- Quelles sont les attentes précises ?

La traduction des besoins en fonctions

- Transcrire chaque besoin en fonctions
- Les fonctions principales et les fonctions secondaires : l'arborescence
- L'analyse fonctionnelle
- L'analyse de la valeur

L'organisation de la sélection par une hiérarchisation des fonctions

- La performance des fonctions : définir des niveaux de performances des fonctions
- La hiérarchisation des fonctions avec une reconnaissance et une identification des interactions
- Le contrôle de la validité des fonctions

La rédaction du cahier des charges

- L'organisation du cahier des charges
- Le plan, la trame type adaptée au contexte
- L'échange autour du cahier des charges avec les acteurs concernés
- Le cadre de la réponse avec les options et les variantes possibles
- La validation et le contrôle des réponses

ORGANISATION

Durée : 2 jours – 14 heures
Dates : 5-6 juin 2012
Prix : 650 €

ACH 04

Répondre à un appel d'offres

OBJECTIF

- Connaître le processus d'élaboration de la réponse à un appel d'offres et maîtriser les éléments qui permettront d'avoir la meilleure proposition technique et commerciale

PUBLIC : tout acteur impliqué dans l'élaboration de la réponse à un appel d'offres simple ou complexe (commercial, chef de projet, membre d'une équipe proposition...)

PROGRAMME

Se préparer avant la parution de l'appel d'offres

- Identifier les circuits de décision
- Se positionner par rapport à la concurrence
- Les actions commerciales en amont
- Les stratégies commerciales

Analyser un appel d'offres

- Lire l'appel d'offres
- Identifier les exigences
- Analyser les risques / opportunités
- Estimations budgétaires
- Décider de répondre ou de ne pas répondre

S'organiser pour répondre à l'appel d'offres

- Équipe proposition
- Structuration de l'équipe proposition
- Planifier la réponse

Rédiger la proposition commerciale et technique

- La réunion de lancement de la réponse
- Différences entre proposition commerciale et devis
- Structuration de l'offre, compréhension du besoin
- Résumé décisionnel de l'offre
- Tableau de suivi de la réponse
- Les différents lecteurs de la réponse

Les aspects contractuels (T&C)

- Les points clés du contrat
- Différents types de prix
- Plan de trésorerie
- Les Incoterms
- Les documents obligatoires

Les actions valorisantes

- Soutenir et valoriser l'offre remise au client
- Se démarquer par rapport aux concurrents

Les actions après la décision du client (recours)

Répondre seul ou à plusieurs : la sous-traitance

- Les différents types de sous-traitance
- Avantages et inconvénients de la sous-traitance
- Évaluation des offres
- Obligations

ORGANISATION

Durée : 2 jours - 14 heures
Dates : 21-22 juin 2012
Prix : 650 €

Devenir comptable unique d'une PME

CPT 01

OBJECTIFS

- Pouvoir devenir le comptable unique d'une PME, de la saisie des écritures, sortie des documents mensuels de gestion jusqu'à la transmission des documents de fin d'année à l'expert comptable
- Maîtriser les relations avec les partenaires extérieurs, banquiers, clients et fournisseurs

PUBLIC : toute personne désirant pouvoir tenir la comptabilité d'une PME

PROGRAMME

Les grands principes de la comptabilité (1 jour)
- Les buts et objectifs de la comptabilité
- Le Débit / Crédit
- Les différents états comptables : journaux, grand livre, balance...
- Le bilan et le compte de résultat

Les bases de la comptabilité (1 jour)
- Les différents types de comptabilité : réelle, simplifiée...
- Etude du plan comptable
- La TVA
- Les immobilisations

DE LA THÉORIE À LA PRATIQUE
Le travail quotidien sur logiciel de comptabilité EBP, API, CIEL : passation des écritures comptables courantes (2 jours) :
- Étude des différents modes de saisie : directe, guidée et création de modèles d'écritures
- Les écritures d'achats : imputation et classement des factures et avoirs
- Les écritures de ventes : saisie des factures, des avoirs, des remises...
- Études des différents modes de paiement et saisie des règlements des clients et des fournisseurs
- Les écritures spécifiques de la tenue de caisse
- La comptabilisation des salaires et des charges sociales

La tenue des comptes bancaires et les relations avec le banquier (2 jours)
- Élaborer et tenir des états de suivi de la trésorerie par mois, semaine ou jour
- Les moyens de paiement, leurs dates de valeur et le calcul des agios
- Les commissions et frais bancaires
- L'escompte, le découvert, la cession Dailly
- Les arbitrages de trésorerie en court terme
- Les investissements : les différents modes de financements
- Le plan de financement à moyen terme
- Le rapprochement bancaire sur EBP, API ou CIEL : pointage du relevé de banque, saisie des écritures de banque

Le suivi des comptes des tiers (1,5 jour)
- Élaborer et tenir un échéancier des clients et fournisseurs
- Le lettrage manuel et automatique des comptes fournisseurs et clients
- Le suivi des clients : les principes d'une relance efficace, études des procédures contentieuses, enregistrements comptables liés
- Mesure de l'incidence d'une bonne gestion des tiers sur la trésorerie

Les travaux périodiques (1 jour)
- Établissement de la déclaration de la TVA, sortie des justificatifs et enregistrement des opérations
- Les états de gestion mensuels : de la balance comptable au tableau de bord

La paie (1,5 jour)
- Les relations entre employeurs et salariés
- Recherche des éléments variables de la paie du mois : absences, heures supplémentaires...
- Saisie des éléments variables sur logiciel EBP ou CIEL
- Établissement des bulletins de salaire
- Vérifications et ajustements
- Les sorties obligatoires mensuelles
- Établissement des bordereaux de cotisations
- Les paiements

MÉTHODE

- Alternance d'apports théoriques et de pratique
- Formation tournée sur la pratique, avec utilisation de plusieurs logiciels de comptabilité
- Analyse de cas concrets

ORGANISATION

Durée : 10 jours (5 x 2 jours) - 70 heures
Dates : 8-9-15-16-22-23-28-29 mars et 5-6 avril 2012
Prix : 1 765 €

Pensez à la période de professionnalisation et au DIF

CPT 02

De la comptabilité à la gestion

Comptabilité degré 1

OBJECTIFS
- Maîtriser les principes comptables
- Comprendre l'importance d'une bonne comptabilité pour une bonne gestion
- Pouvoir participer à l'élaboration des comptes d'exploitation mensuels et des tableaux de bord

PUBLIC : toute personne désirant pratiquer la comptabilité générale et comprendre les outils de gestion

PROGRAMME

Etude des documents de base
- Bilan : photo des emplois et des ressources de l'entreprise
- Compte de résultat : analyse quantitative de l'activité
- Compte de gestion mensuel
- Les tableaux de bord

Première approche
- Adaptation du plan comptable aux besoins de l'entreprise
- Maîtrise du fonctionnement des comptes : débit/crédit, dates, imputations

L'écriture comptable et la notion de période de référence
- Tenue des écritures comptables courantes
- Elaboration d'un compte de gestion mensuel

Les outils de gestion
- Retraiter une balance pour obtenir un compte de gestion
- Détermination des facteurs clefs
- Approche des tableaux de bord

Présentation de logiciels de gestion : EBP, API, CIEL...

MÉTHODE
- Apports théoriques
- Applications concrètes de la tenue de la comptabilité sur ces logiciels

ORGANISATION
Durée : 6 jours (2 + 2 + 2 jours) - 42 heures
Dates : 20-21-27-28 septembre et 4-5 octobre 2012
Prix : 1 000 €

CPT 03

Maîtrise des écritures comptables

Comptabilité degré 2

OBJECTIFS
- Maîtriser l'ensemble des opérations d'arrêtés de comptes
- Savoir établir un bilan et un compte de résultat

PUBLIC : responsables comptabilité, comptables, collaborateurs des services comptables

PROGRAMME

Les immobilisations et les amortissements :
- Rôle de l'amortissement
- Les amortissements linéaires, dégressifs, exceptionnels et différés

Les stocks
- Les différentes méthodes d'évaluation des stocks
- Les dépréciations du stock
- Les enregistrements comptables

Les provisions
- Les provisions pour risques et charges
- Les provisions pour clients douteux
- Les provisions pour congés
- Les autres provisions et leurs enregistrements

Les régularisations des produits et des charges
- Les charges à payer et comptabilisées d'avance
- Les produits à recevoir et comptabilisés d'avance
- Les transferts de charges

Le calcul de l'impôt société
- L'enregistrement des acomptes
- Le calcul et l'enregistrement de l'I.S.
- Vérifications nécessaires avant l'arrêté définitif des comptes

MÉTHODE
- Les différents points ci-dessus seront abordés à travers un cas concret : l'établissement du bilan et du compte de résultat d'une société

ORGANISATION
Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 16-17 et 23 octobre 2012
Prix : 670 €

Cette formation peut être complétée par :
• module comptabilité informatisée (EBP, CIEL)

COMPTABILITÉ-GESTION

La gestion de A à Z

CPT 04

OBJECTIFS
- Comprendre les principes de base de la gestion
- Présenter les moyens dont dispose une entreprise pour maîtriser sa gestion

PUBLIC : toute personne désirant comprendre les principes de base de la comptabilité, de l'analyse financière et des coûts

PROGRAMME

Situer le cadre général de l'entreprise
- L'entreprise et son environnement : les banques, fournisseurs, clients...
- La structure juridique
- La stratégie de l'entreprise

Le fonctionnement des outils comptables (comptes, documents)
- Le bilan
- Le compte de résultat

De la comptabilité générale à la comptabilité analytique
- Connaître ses prix de revient
- Analyse des coûts pour une prise de décision
- Déterminer le prix de vente optimal
- Analyse de la rentabilité : suivi du chiffre d'affaires et des comptes clients, charges fixes et variables
- Les principaux ratios de gestion (activité, rentabilité, solvabilité ou liquidité)

La gestion financière de l'entreprise
- Étude détaillée et analyse du compte de résultat
- Les soldes intermédiaires de gestion
- La capacité d'autofinancement : analyse du bilan, du fonds de roulement, du besoin en fonds de roulement et de trésorerie

ORGANISATION

Durée : 5 jours (2 + 2 + 1 jours) - 35 heures
Dates : 7-8, 14-15 et 21 juin 2012
Prix : 840 €

Élaborer des tableaux de bord

CPT 05

OBJECTIFS
- Concevoir et utiliser des outils de mesure de la performance de l'entreprise (tableaux de bord, budgets)
- Analyser efficacement les résultats obtenus
- Communiquer ces résultats à son équipe, afin d'agir positivement sur la performance économique et financière de l'organisation

PUBLIC : responsables comptabilité, cadres et dirigeants souhaitant mettre en place des outils de pilotage de leur activité, afin d'en améliorer la performance globale

PROGRAMME

Le rôle et les objectifs des tableaux de bord

La mise en place de tableaux de bord de gestion
- Diagnostic de l'entreprise et du marché
- Détermination des domaines d'intervention
- Détermination des objectifs à atteindre
- Identification et sélection d'indicateurs pertinents de performance
- Construction du tableau de bord
- Mise en place sous tableur (Excel)
- Analyse du tableau de bord
- Communication des résultats à l'équipe / conception d'un plan d'action
- Actualisation et évolution du tableau de bord

La conception de tableaux de bord particuliers : les budgets
- Définition et objectifs
- Élaboration des différents budgets : ventes, achats, frais généraux, TVA, de frais de personnel, trésorerie...
- Suivi, contrôle, gestion des écarts

Les tableaux de bord par activité (notions)

MÉTHODE
- Exposé théorique accompagné d'applications pratiques sur tableur (Excel)
- Analyse de cas concrets (éventuellement apportés par les participants)

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 15-16 et 22 novembre 2012
Prix : 670 €

CPT 06

Le Business Plan

OBJECTIFS
- Acquérir une méthodologie pour construire et mettre en place un Business Plan
- Chiffrer les objectifs attendus
- Analyser la solidité, la rentabilité et la probabilité de succès du projet de vente ou de rachat d'une entreprise

PUBLIC : directeurs, cadres, comptables souhaitant pouvoir convaincre grâce au Business Plan

PROGRAMME

Les enjeux du Business Plan
- Les principaux cas de recours au Business Plan
  - étudier un projet de développement interne à l'entreprise
  - justifier un besoin de financement, une levée de capitaux
- Les destinataires du Business Plan
- Contenu et principes généraux de construction de Business Plan

Analyse stratégique du Business Plan
- Etude du marché et de la concurrence
- La localisation de l'activité
- Nos objectifs stratégiques et nos exigences de rentabilité
- Les facteurs clés et atouts de notre projet

Analyse économique et financière de nos objectifs stratégiques
- Les prévisions d'activité
- Déterminer un plan d'investissement matériel
- Déterminer un plan de recrutement
- La rentabilité financière du projet : les coûts, le calcul du seuil de rentabilité, les comptes de résultat prévisionnels
- L'équilibre de trésorerie du projet
  - calcul du besoin en fonds de roulement
  - calcul de la capacité d'autofinancement prévisionnelle
  - montage et optimisation du plan de financement
- Synthèse économique et financière
  - mettre à jour les comptes de résultat prévisionnels
  - construire les bilans prévisionnels

Les risques liés au projet
- Vérifier la cohérence entre les objectifs et la réalisation
- Analyser la rentabilité des capitaux investis

Rédaction finale du Business Plan
- Identifier les destinataires et leurs attentes
- Adopter une présentation convaincante
- Adapter la présentation aux besoins des destinataires

ORGANISATION

Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 26-27 novembre et 6 décembre 2012
Prix : 730 €

Pour les non-comptables : prévoir une journée de rappel des bases de la comptabilité (1 000 € le stage complet)

CPT 07

Le contrôle de gestion

Nouvelles réalités et perspectives

OBJECTIF
- Situer la fonction du contrôleur de gestion et ouvrir de nouvelles perspectives de développement du métier par une définition concrète de ses territoires de responsabilités, de ses méthodes et modes de coopération

PUBLIC : tout acteur d'entreprise ou de projet, disposant des bases nécessaires en matière de comptabilité, de gestion et de culture managériale

PROGRAMME

LA VALEUR AJOUTEE DU CONTROLEUR DE GESTION DANS LE MANAGEMENT STRATEGIQUE DE L'ENTREPRISE

Les finalités et le sens de l'action collective
- Clarifier l'intention stratégique, édifier une vision crédible et motivante du futur (qualifier les idées et opportunités)

Le choix d'une stratégie et sa mise en œuvre opérationnelle

Le contrôle de l'efficacité stratégique
- Gestion du portefeuille des actifs et de l'innovation
- Contrôle de l'effectivité de la création de valeur par les investissements et les synergies

LE CONTROLE DE GESTION : UNE FONCTION PIVOT ET INTERMEDIAIRE

Clarifier les attentes des autres domaines du contrôle
- Contrôle budgétaire et planification à moyen terme
- Contrôle interne et l'audit : la gestion des risques
- Management de la qualité

Définir les contours de ses contributions
- Segmenter et modéliser les portefeuilles des actifs et les chaînes de valeur
- Décloisonner les services et articuler le court et long terme dans une organisation en centres de profit (avec prix de cession)
- Evaluer et ajuster les processus internes sur la base d'un diagnostic ABC / ABM

LES SAVOIR-FAIRE DE BASE DU CONTROLEUR DE GESTION REVISITES A L'AUNE DES NOUVEAUX BESOINS
- Mesurer la performance globale dans ses différentes composantes
- Assurer la cohérence, l'intégrité et la fiabilité de l'information de gestion
- Préparer et supporter la prise de décision

ORGANISATION

Durée : 4 jours (2 + 2 jours) - 28 heures
Dates : 25-26 septembre et 2-3 octobre 2012
Prix : 1 200 €

Programme détaillé sur demande

COMPTABILITÉ-GESTION

Fiscalité de la PME

CPT 08

OBJECTIFS
- Maîtriser les obligations fiscales de la PME
- Approfondir ses connaissances en matière de déclarations fiscales

PUBLIC : responsables et collaborateurs des services comptables, administratifs et financiers

PROGRAMME

Le système fiscal français, les différents impôts et taxes
- L'administration fiscale : les interlocuteurs de l'entreprise
- Les différents impôts et taxes
- Le calendrier des déclarations fiscales
- Le contrôle fiscal

L'impôt sur les sociétés
- Détermination du résultat imposable :
  - revenus imposables
  - charges déductibles
  - amortissements
  - provisions
- Calcul de l'impôt sur les sociétés (IS)
- Présentation de la liasse fiscale

La T.V.A.
- Champ d'application
- Base d'imposition et calcul
- Déclarations

MÉTHODE
- Les différents points ci-dessus seront abordés par l'exercice et l'exemple
- Une part importante du stage sera consacrée à la résolution des problèmes propres à chaque participant

ORGANISATION
Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 3-4 et 11 décembre 2012
Prix : 830 euros

Maîtriser la gestion des associations

CPT 09

OBJECTIFS
- Connaître les obligations comptables des associations
- Optimiser la gestion des associations
- Etablir un budget prévisionnel

PUBLIC : gestionnaires et personnels des associations

PROGRAMME

Le cadre juridique et les obligations fiscales
- La loi 1901
- Les textes réglementaires applicables
- Le règlement du 16 février 1999

Les règles propres aux associations
- Les règles fiscales spécifiques :
  - la taxe sur la valeur ajoutée
  - l'impôt sociétés
- Le budget prévisionnel
- Le calcul du prix de revient des produits
- Les produits, charges et immobilisations
- Le contrôle de gestion

Les états de fin d'année
- Savoir lire et comprendre un bilan et un compte de résultat
- Savoir établir et contrôler les états de fin d'année

MÉTHODE
- Les différents points ci-dessus seront abordés par l'exercice et l'exemple
- Une part importante du stage sera consacrée à la résolution des problèmes propres à chaque participant

ORGANISATION
Durée : 3 jours (2 + 1 jours) - 21 heures
Dates : 7-14-21 juin 2012
Prix : 670 €

Prévenir et gérer les impayés
Formation en intra, nous consulter

INDEX

sessions 2012

A

Accueil et standard ..... p. 24
Achats ..... p. 36-37
Administration du personnel ..... p. 16
Affirmation de soi ..... p. 22 à 26
Agents de maîtrise ..... p. 10-11
Amélioration continue p.10
Analyse transactionnelle ..... p. 26
Animation d'équipe ..... p. 7-10-11
Animation d'une réunion ..... p. 9
Appel d'offres ..... p. 36-37
Après-vente ..... p. 31
Archivage ..... p. 18
Assistant(e) Direction ..... p. 28
Assistant(e) ..... p. 28-29
Associations (comptabilité des) ..... p. 42

B

Bulletin d'inscription ..... p. 46
Bureautique ..... *voir plaquette dédiée*
Business plan ..... p. 41

C

Cadres ..... p. 5 à 9
Carte mentale ..... p. 9
Charisme commercial ..... p. 33
CHSCT ..... p. 14
Circuit de production ..... p. 10
Classement ..... p. 18
Clients, service ..... p. 22-25-33
Coaching - Cohésion d'équipe p. 7-11-32
Comité d'entreprise ..... p. 14-16
Commerce - Commercial vente p. 30 à 33
Commerce international ..... p. 34-35
Commercial(e) assistant(e) ..... p. 29
Communication ..... p. 21-23-26
Comptabilité - Gestion ..... p. 38 à 42
Comptable d'une PME ..... p. 38
Comptes-rendus ..... p. 19
Conduite d'entretien ..... p. 11-13
Conduite de projet ..... p. 6-20
Confiance en soi ..... p. 22
Consultation électronique ..... p. 36
Contrôle de gestion ..... p. 41
Convaincre ..... p. 21-23-33
Courrier ..... p. 19
Créativité ..... p. 9

D

Déléguer ..... p. 8
Délégués du personnel - syndicaux p. 14
Départ en retraite ..... p. 27
Dirigeants ..... p. 6 à 9
Direction d'équipe ..... p. 7
Discours ..... p. 23
Douane ..... p. 34
Droit social ..... p. 14

E

Écoute active ..... p. 25
Écrits ..... p. 19-20
Écritures comptables ..... p. 39
Efficacité professionnelle ..... p. 18 à 27
Encadrement intermédiaire ..... p. 10-11
Entretien professionnel ..... p. 13
Entretien ..... p. 11-13
Entretiens annuels ..... p. 13
Entretiens de recrutement ..... p. 13
Export ..... p. 34-35
Expression écrite ..... p. 19-20
Expression orale ..... p. 23

F

Fiscalité ..... p. 34 à 42
Formation de formateurs ..... p. 17
Formation de tuteurs ..... p. 16
Formation économique du C.E. ..... p. 16

G

Gestion d'entreprises ..... p. 5-40-41
Gestion administrative du personnel p. 16
Gestion de conflit, crise ..... p. 8
Gestion de projet ..... p. 6
Gestion du budget du CE ..... p. 16
Gestion du personnel ..... p. 12 à 16
Gestion du stress ..... p. 22
Gestion du temps ..... p. 8-10-18

I

Image de marque de l'entreprise ..... p. 24
Impayés ..... p. 42
Incoterms ..... p. 34-35
Instances représentatives du personnel p. 14
International ..... p. 34-35
Internet ..... *voir plaquette informatique*
Intervention orale ..... p. 23

L

Langues ..... *voir plaquette dédiée*
Lecture rapide ..... p. 20
Législation du travail ..... p. 14-15
Look ..... p. 29

M

Management - Encadrement p. 5-8-11-14
Management transversal ..... p. 6
Marchés publics ..... p. 36-37
Marketing ..... p. 33
Mémoire ..... p. 21
Mind mapping® ..... p. 9
Motivation des commerciaux ..... p. 32

N

Négociation achat ..... p. 36
Négociation commerciale ..... p. 31
Négocier en interne ..... p. 7

O

Organisation (assistant(e)s) ..... p. 28
Organisation au quotidien, du travail ..... p. 8-10-18
Organisation efficace (encadrement intermédiaire) ..... p. 10
Organisation d'une réunion ..... p. 9
Orthographe ..... p. 20
Oral ..... p. 23

P

Paie (initiation et perfectionnement) p. 15
Parcours professionnel ..... p. 27
Parcours RH ..... p. 12
Plans d'accès ..... p. 44-45
PME ..... p. 33
PNL ..... p. 21
Prise de décision ..... p. 9
Prise de notes ..... p. 19
Prise de parole en public ..... p. 23
Production ..... p. 10
Projet (conduire un) ..... p. 6

R

Rapports ..... p. 19
Recrutement, entretiens de ..... p. 13
Rédaction ..... p. 19-20
Réflexion ..... p. 9
Réglementation du travail ..... p. 13 à 15
Relationnel client ..... p. 22-24-25
Relation inter personnelle ..... p. 25-26
Relations humaines (secrétariat) ..... p. 29
Ressources humaines ..... p. 12 à 17
Retraite ..... p. 27
Réunion (animer une) ..... p. 9

S

Salaires ..... p. 15
Savoir être ..... p. 22 à 26
Secrétaire ..... p. 28-29
Situations délicates ..... p. 8-26
Sommaire ..... p. 4
Soutenance ..... p. 23
Standard ..... p. 24
Stratégie d'entreprise ..... p. 33-41
Stress (gestion du) ..... p. 22

T

Tableaux de bord de gestion ..... p. 40
Technique ..... *voir plaquette dédiée*
Téléphone / télémarketing ..... p. 22-24-25-30
Temps (gestion) ..... p. 8-18-28
Tensions professionnelles (gestion) p. 22
Tuteurs (formation des) ..... p. 16

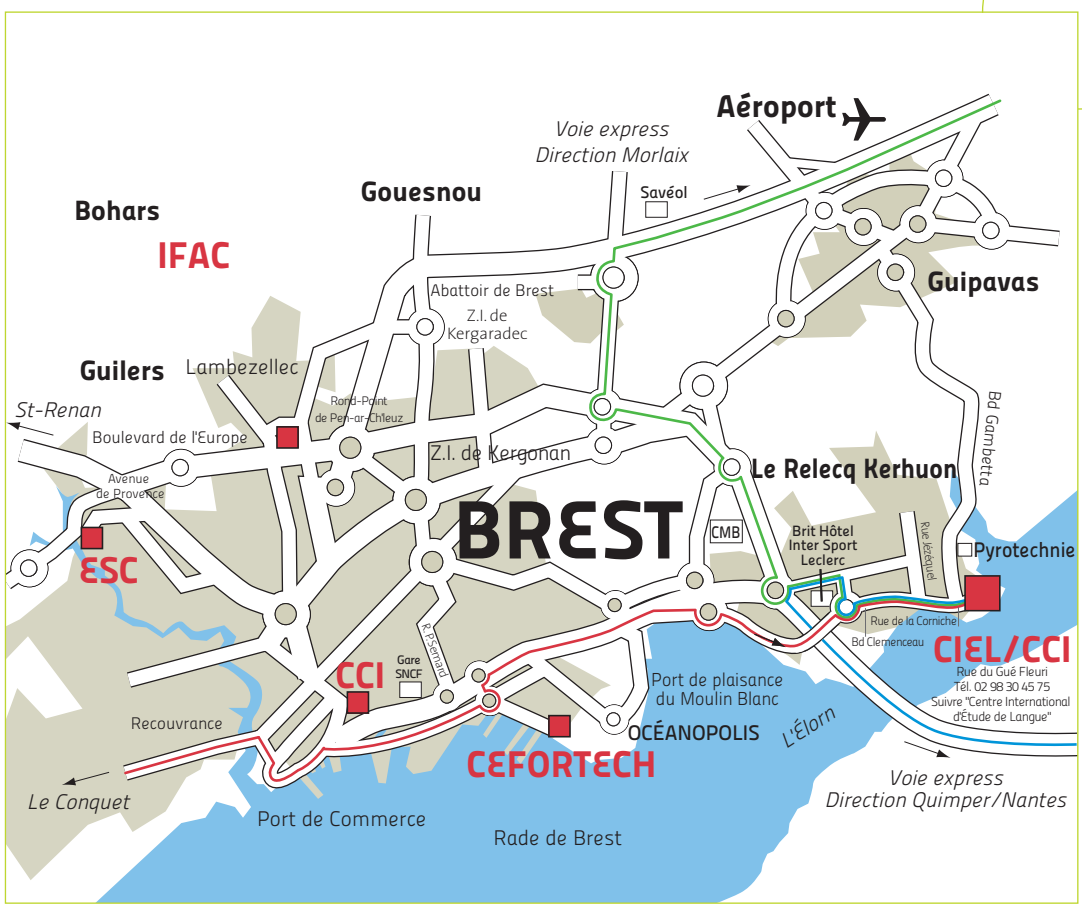
V

Vente ..... p. 30 à 33
Vente (conditions générales de) ..... p. 47

Z

Zéro faute ..... p. 20

CCI Brest



Si vous venez de Quimper

- 500 mètres après avoir passé le pont de l'Iroise, prenez la direction du Relecq-Kerhuon sur votre droite.
- Vous arrivez sur un rond-point surélevé. Prenez la première sortie à droite direction Le Relecq-Kerhuon - Boulevard Charles de Gaulle - (Brit Hôtel est sur votre droite). Aux premiers feux tricolores prenez à droite (magasins Intersport et Leclerc sur votre droite).
- Au rond-point prenez la direction "Centre Nautique - Camfrout" - Boulevard Clemenceau. Allez toujours tout droit et suivez la Rue de la Corniche pour arriver au CIEL (Centre International d'Etude des Langues) situé Rue du Gué Fleuri, à l'issue d'un quartier résidentiel niché sur les rives de l'Elorn.

Si vous venez de Morlaix

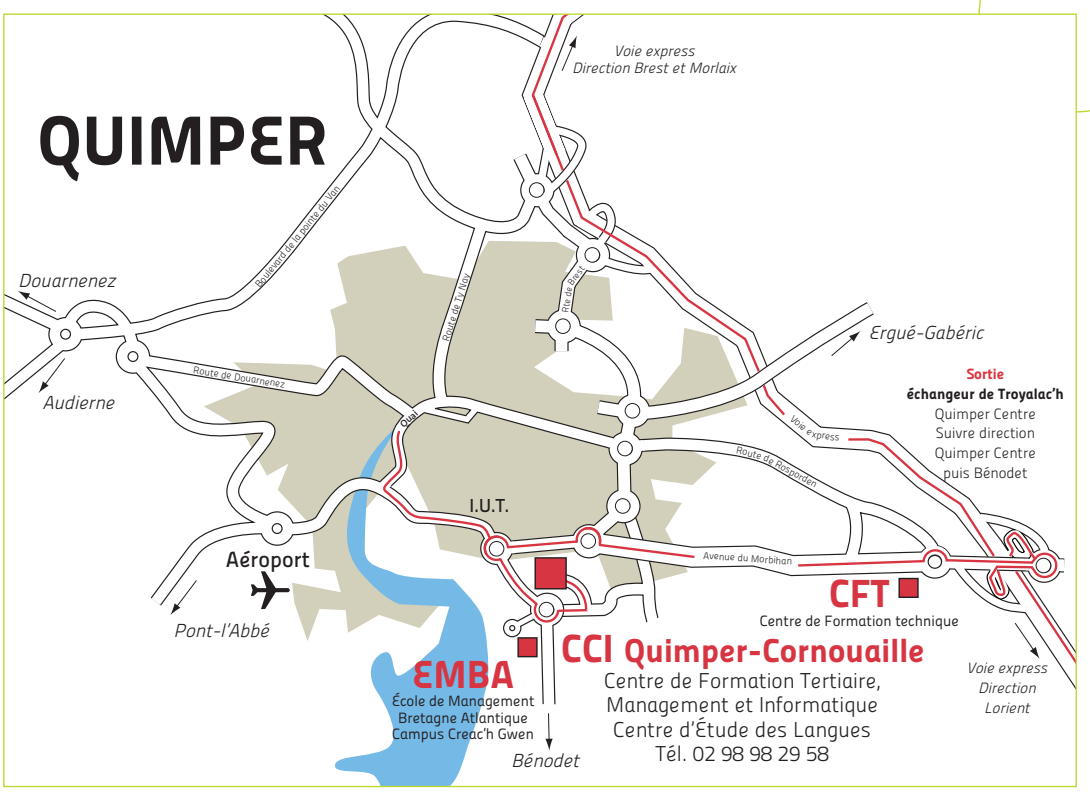
- Prendre la sortie direction Quimper/Nantes.
- Suivre cette direction jusqu'au 4e rond-point, où il faut prendre la sortie direction le Relecq-Kerhuon - Boulevard Charles de Gaulle - (Brit Hôtel est sur votre droite). Aux premiers feux tricolores prenez à droite (magasins Intersport et Leclerc sur votre droite).
- Au rond-point prenez la direction "Centre Nautique - Camfrout" - Boulevard Clemenceau. Allez toujours tout droit et suivez la Rue de la Corniche pour arriver au CIEL (Centre International d'Etude des Langues) situé Rue du Gué Fleuri, à l'issue d'un quartier résidentiel niché sur les rives de l'Elorn.

- **Restauration possible sur place** (règlement par chèque ou espèces)

PLANS D'ACCÈS

sessions 2012

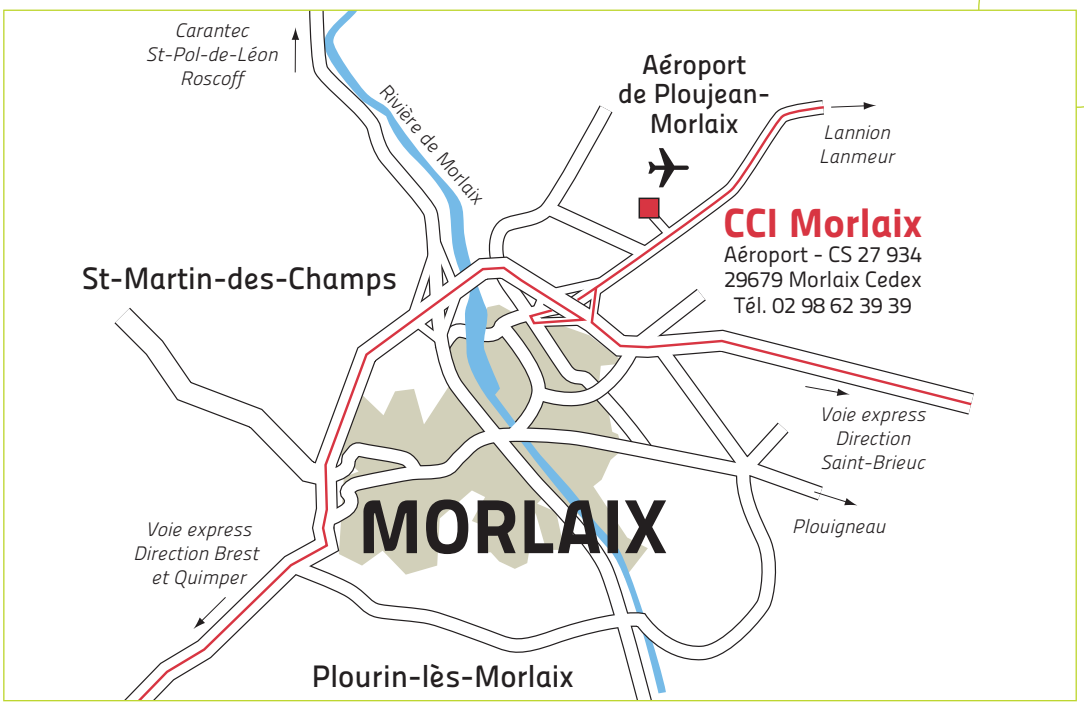
CCI Quimper Cornouaille



Si vous venez de Brest ou de Morlaix :

Prendre la sortie direction Quimper Sud. Suivre la direction Quimper centre puis Bénodet.

CCI Morlaix



BULLETIN D'INSCRIPTION à photocopier

STAGE CHOISI .....

REF ..... **DATES RETENUES** .....

VOS ATTENTES PARTICULIÈRES .....

Renseignements concernant le (la) stagiaire

M^me ❍ M^elle ❍ M. ❍

Nom et prénom .....

Date de naissance .....

E-mail .....

Poste occupé .....

Renseignements concernant l'entreprise

Entreprise .....

Adresse .....

Ville .....

Tél ..... Fax .....

N° de SIRET ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ Code APE/NAF ☐☐☐☐

E-mail .....

Activité .....

Nombre de salariés .....

Contacts ou nom du responsable de formation .....

Facturation

La facture devra être établie :

Au nom de l'entreprise ❍ au nom de l'organisme payeur (*) ❍ à mon nom ❍

(*) dans ce cas, veuillez préciser

Nom de l'organisme .....

Adresse .....

.....

Nota : assurez-vous de la prise en charge par l'organisme choisi ainsi que de la disponibilité des fonds ; veillez également à ce que toutes les informations concernant cette inscription lui aient été données.

Règlement à effectuer à l'ordre de votre CCI.

Conditions générales de vente page suivante

A ..... le .....

Signature et cachet

Nous vous remercions d'avoir rempli ce bulletin d'inscription.
Vous recevrez une convocation confirmant le lieu, la date et l'heure 10 jours avant le démarrage de la formation.

Bulletin à renvoyer à votre CCI :

CCI Brest

Formations tertiaires
Rue du Gué Fleuri - BP 35
29480 LE RELECQ-KERHUON
Fax : 02 98 28 26 95
fabienne.donard@cci-brest.fr

CCI Morlaix

Aéroport
CS 27934
29679 MORLAIX Cedex
Fax : 02 98 62 39 50
claudie.crenn@morlaix.cci.fr

CCI Quimper Cornouaille

Formations tertiaires
145, avenue de Kéradennec
29330 QUIMPER Cedex
Fax : 02 98 98 29 39
annick.vallee@quimper.cci.fr

POUR VOUS INSCRIRE

sessions 2012

Notre organisation s'appuie sur la synergie développée par les trois Chambres de Commerce et d'Industrie du Finistère.
La mise en œuvre des formations est organisée par l'une ou l'autre des trois CCI, mais chaque CCI prend en charge ses propres ressortissants en ce qui concerne l'inscription, la gestion et l'administration des dossiers de formation.

Vous pouvez réserver une place par téléphone ou par mail mais il est nécessaire de confirmer votre inscription par courrier ou par fax en reproduisant le bulletin ci-contre et en l'envoyant renseigné à la CCI dont vous dépendez.

Conditions générales de vente

Inscription

L'inscription est à effectuer en remplissant le bulletin d'inscription ci-contre.

L'adresser si possible un mois avant le démarrage de la formation.

Dès réception de votre bulletin d'inscription, vous seront adressés :
- Un accusé de réception
- Une convention de formation professionnelle en deux exemplaires dont un est à nous retourner dûment rempli.
- Un courrier de convocation avec plan d'accès et horaires

A l'issue de la formation seront adressées :
- Une attestation de participation
- Une facture
- Un certificat validant les compétences

Règlement

Formation entreprise : le prix de la formation est payable en totalité dès réception de la facture.

En cas de paiement effectué par un organisme payeur (OPCA...), il vous appartient de vous assurer avant l'inscription de votre prise en charge par l'organisme que vous aurez désigné (en cas de non prise en charge, la formation sera facturée à l'entreprise).

Toute formation commencée est due intégralement.

Tarif

Nos prix sont exonérés de T.V.A.
Les repas ne sont pas compris dans le prix des formations.

Report

La recherche du meilleur équilibre pédagogique des sessions peut nous amener à modifier les dates de formation.
Toutefois, dès réception de la convocation, vous avez la garantie du maintien de la formation, sauf cas de force majeure. La CCI ne pourra pas endosser la responsabilité des reports pour les cas non maîtrisables (annulation tardive d'inscriptions, etc.).

Annulation

Annulation du fait de la CCI :
La formation sera remboursée intégralement.

Annulation du fait du participant :
Sauf dénonciation au plus tard dix jours ouvrables avant le démarrage de la formation, la facturation aura lieu automatiquement.

L'inscription sera reportée sur une autre session ou remboursée sur présentation d'un justificatif (certificat médical...).

Litiges

Tout litige qui ne pourrait être réglé à l'amiable sera de la compétence du Tribunal de la ville de la CCI dont vous dépendez.